

Gaswinning en versterking

De sociale impact voor Groningers



Colofon

28 mei 2019

Onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Sociaal Planbureau Groningen en GGD Groningen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen.

Auteurs

Dr. Katherine Stroebe, Rijksuniversiteit Groningen
Prof. dr. Tom Postmes, Rijksuniversiteit Groningen
Drs. Marjolein Boendermaker, Rijksuniversiteit Groningen
Drs. Babet Kanis, Rijksuniversiteit Groningen
Drs. Justin Richardson, Rijksuniversiteit Groningen
Drs. Marielle Bovenhoff, Hanzehogeschool Groningen
Drs. Lieke Schoutens, Rijksuniversiteit Groningen
Dr. Jan Broer, GGD Groningen
Dr. Frans Greven, GGD Groningen

Begeleidingscommissie

Michiel Roesink, MCPM, Veiligheidsregio Groningen
Dhr. Peter Hellinga, Nationaal Coördinator Groningen
Mw. Harma Marks, Nationaal Coördinator Groningen
Dr. Jan Broer, GGD Groningen
Drs. Iris Dijkstra, Gemeente Groningen
Drs. Derwin Schorren, Groninger Bodem Beweging
Dr. Jan Boer, Groninger Gasberaad
Drs. George Medendorp, Openbare Orde en Veiligheid, Gemeente Het Hogeland
Prof. dr. Rob Meijer, Rijksuniversiteit Groningen
Ir. Maartje Kiep, Groninger Dorpen
Mw. Carin Roggen, Provincie Groningen
Prof. dr. Marieke Wichers, UMCG

© 2019; Rijksuniversiteit Groningen. Auteursrechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Rijksuniversiteit Groningen.

Voorwoord

Het rapport dat voor u ligt was zo goed als af toen op 22 Mei de beving van Westerwijtwerd plaatsvond. Voor ons team treedt dan een soort ‘alarmprotocol’ in werking: in overleg met de Nationaal Coördinator Groningen is besloten om een flitspeiling uit te voeren. We stellen daarin vast wat de impact van de beving was en brengen acute behoeften van bewoners in kaart. Die peiling staat nog uit en dit rapport kan er dus nog niets over melden. De resultaten volgen zeer binnenkort.

Alhoewel dit de op drie na hevigste beving in het Groninger gasveld was, is het huidig rapport geen “oud nieuws”. Zoals onderzoeksjournalist Jeannine Julen op 25 mei in Trouw constateert: “Inmiddels is het niet de beving die schrik veroorzaakt, maar de klap erna. Het aanhoudende leed dat volgt.” Die chronische problematiek is het onderwerp van dit rapport en ze vormt voor de meeste bewoners de kern van het leed dat zij ondervinden.

In de metingen en interviews van eind 2018 en begin 2019 brachten we in kaart waarom bewoners zich onveilig voelen en veel hinder hebben. Ook onderzochten we de impact van de versterkingsopgave. Het is een lang rapport, maar de kern is een eenvoudige maar ontluisterende: voor de werkelijke problemen die het leven van bewoners op grote schaal ontwrichten zijn geen of onvoldoende oplossingen. Ondertussen zadelt de nieuwe versterkingsaanpak bewoners op korte termijn met nieuwe problemen op. Het leven van veel bewoners komt op slot te zitten terwijl ze wachten op wat er wel/niet met hun huis zal gebeuren.

In het onderzoek werken we met veel partners samen en wij zijn allen veel dank verschuldigd. Gronings Perspectief is een meerjarig onderzoek naar gezondheid, veiligheidsbeleving en toekomstperspectief van bewoners in heel Groningen. Het onderzoek wordt door de Rijksuniversiteit Groningen uitgevoerd, in samenwerking met het Sociaal Planbureau Groningen en de GGD Groningen. Wij danken onze opdrachtgever, de Nationaal Coördinator Groningen, dat zij ons in staat stelt dit te doen en Peter Hellinga voor zijn inzet voor dit project.

Onze begeleidingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van de Nationaal Coördinator Groningen, de vereniging Groninger Dorpen, de Groninger Bodem Beweging, het Groninger Gasberaad, gemeenten (Groningen en Het Hogeland), de provincie Groningen, de Veiligheidsregio Groningen, de GGD Groningen en twee wetenschappers. We werken ook samen met een klankbordgroep van bewoners, die meedenkt over onderwerpen en vragen. We waarderen jullie inzet en betrokkenheid zeer.

Het Sociaal Planbureau Groningen verzamelt met ons de paneldata. We danken Femke de Haan, Ewout van Spijker, Hans Elshof, Carola Simon en Yvonne Turenhout voor de goede samenwerking. Onze onderzoeksassistenten, Iris Gietema en Charlotte Heeren leverden een grote bijdrage aan de analyse van open vragen en het voorbereiden van vragenlijsten.

We bedanken alle geïnterviewde professionals en bewoners en overige deelnemers die tijd hebben vrijgemaakt om met ons in gesprek te gaan: bedankt voor jullie tijd, energie, gastvrijheid en openheid. De interviews met jullie hebben een belangrijke en verdiepende bijdrage geleverd aan dit onderzoek. Tevens bedanken we Louis Stiller; hij redigeerde voor dit rapport een interview dat de impact van de versterkingsoperatie duidelijk en treffend illustreert.

Tot slot bedanken we alle panelleden voor het invullen van de vragenlijsten: zonder jullie investering was dit onderzoek niet mogelijk.

Katherine Stroebe en Tom Postmes
Onderzoeksleders Gronings Perspectief

Inhoudsopgave

Leeswijzer	6
Bevindingen, conclusies en aanbevelingen	7
1. Inleiding	17
2. Methoden	21
3. Versterking	27
4. Veiligheid en risico	68
Redenen voor ervaren onveiligheid	76
5. Hinder	82
6. Gezondheid en stress	93
7. Communicatie en informatievoorziening	110
Referenties	121

Leeswijzer

Het rapport opent met een hoofdstuk dat de belangrijkste bevindingen samenvat, conclusies trekt en aanbevelingen doet. De inhoudelijke hoofdstukken (3 t/m 7) bevatten voorafgaand een korte samenvatting. Aan het begin van hoofdstuk 3, over de impact van de versterkingsopgave, kunt u het verhaal van één geïnterviewde bewoner in detail lezen. We raden u aan dit te doen: wezenlijk begrip van de aardbevingsproblematiek is onmogelijk zonder je te verplaatsen in bewoners en wat zij in praktijk meemaken.

Bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Veiligheid, waargenomen risico's en hinder

Wat is de invloed van de gaswinningsproblematiek op het dagelijks leven? Om dat te bepalen vergelijken we mensen met schade met een controlegroep zonder schade.

Het hebben van schade tast de ervaren veiligheid en het waargenomen risico ernstig aan. Dit is een constante bevinding sinds 2016. Na de beving van Zeerijp is de veiligheidsbeleving iets verbeterd. Waargenomen risico's nemen licht af. Maar de gaswinning heeft onverminderd een grote impact op de bewoners, met name op de bewoners met meervoudige schade. Hoe komt het dat zo'n 40-50% van bewoners met meervoudige schade zich chronisch onveilig voelt?

Minder aardbevingen, maar onveiligheid en risico blijven hoog

We vroegen respondenten naar de redenen dat ze zich veilig of onveilig voelen. Opvallend is dat het meemaken van een aardbeving in 2019 minder vaak wordt genoemd als reden voor onveiligheid, in vergelijking met de redenen die in 2016 werden genoemd. Omgekeerd is de meest genoemde reden dat mensen die zich *veilig* voelen dat er in de periode voorafgaand aan de afname van vragenlijsten weinig bevingen werden gevoeld. We concluderen dat mensen zich in periodes met weinig aardbevingen iets veiliger voelen. Maar wat opvalt is dat er allerminst sprake is van een volledig herstel. Waarom blijft de ervaren veiligheid, met name in de groep met meervoudige schade, zo laag?

Onzekerheid over de toekomst maakt het leven onveilig

De belangrijkste reden dat mensen zich onveilig voelen en dat ze veel hinder ervaren zijn onzekerheden over de toekomst. Onzekerheid was ook in 2016 al de voornaamste reden dat deelnemers zich onveilig voelen. Dat dit nog steeds het geval is geeft aan dat het beleid in de tussenliggende periode niet in staat is geweest om dit fundamentele probleem te verhelpen.

Onzekerheid wordt deels veroorzaakt door de angst dat er weer een stevige beving komt. De beving van Westerwijtwerd op 22 mei 2019, enkele maanden na afname van deze vragenlijsten, toont aan dat dit een reële zorg is. Met name mensen met meervoudige schade hebben in periodes met weinig seismiciteit reden om te vrezen voor een hevige beving.

De kern van de angst is voor de meesten niet het acuut instorten van de woning. De kern is de lange termijn ellende die met schade en versterking gepaard gaat. Daarbij gaat het om problemen die reëel en acuut zijn. Bewoners voelen zich onveilig door de onduidelijkheid over de afhandeling van schade aan hun woning en door onduidelijkheid over de beloofde versterking. Bewoners wonen in een beschadigd huis en maken zich zorgen dat hun woning op termijn onbewoonbaar wordt door steeds maar weer nieuwe schade. Er is angst voor wanneer er weer een grote aardbeving komt, angst of en wanneer schade in behandeling wordt genomen, angst of de schade wel vergoed of hersteld wordt, angst wat de financiële gevolgen van dit alles zijn, angst of het huis wel/niet versterkt moet worden en angst hoe lang die versterking gaat duren, angst of die versterking uitdraait op sloop of herstel en angst over de impact van dit alles op het dorp of de buurt. Al deze onzekerheden gaan gepaard met een ernstige verhoging van de *hinder* die men van de gaswinning heeft.

Duidelijk is dat het voor bewoners lastig leven is met deze onzekerheid waar men niet om heeft gevraagd en die zo alom aanwezig is in het leven van bewoners. De kern van hun onveiligheid is dus *“Onzekerheid hoe het verder gaat met mijn huis, hoe onze toekomst eruit gaat zien en hoe ons dorp de vele sloop/nieuwbouw zal doorstaan.”*

Deze onzekerheid is deels een gevolg van de tekortschietende reactie van overheden. Omdat reparaties en versterkingen uitblijven, zien bewoners geen perspectief meer. Het effectief reduceren van onzekerheid moet een kerndoelstelling zijn voor betrokken instanties.

Ernstige hinder door schadeprocedures en versterking

In dit rapport beschrijven we tevens de hinder die mensen van de gaswinning ondervinden. Onder mensen zonder schade heeft slechts 2% (ernstige) hinder. Onder mensen met meervoudige schade is dat 48%. Daarmee is ervaren hinder van de verschillende impactfactoren degene die het sterkst is aangetast door schade. Omgekeerd is hinder dus ook een goede indicator die in de toekomst kan monitoren of er verbetering in de situatie optreedt.

De reden dat gaswinning zoveel hinder geeft is voor een groot deel gekoppeld aan de overlast door schade en schadeafhandeling. Het hebben van schade en scheuren in je huis die terug blijven komen is hinderlijk. Maar respondenten geven aan dat hinder vaak meer wordt veroorzaakt door het “gedoe” rondom schadeprocedures en herstel dan door de schade zelf: bewoners zijn langdurig en schijnbaar eindeloos bezig, ze kunnen niet van enige vergoeding van schade op aan, ze hebben zorgen over toekomstige schade. Voor velen ontstaat het gevoel van een eindeloos voortdurende ellende. Een ander thema dat men noemt als het om hinder gaat zijn financiële zorgen, de waardedaling van het huis of,

daaraan gekoppeld, de onverkoopbaarheid ervan. En alhoewel de versterkingsoperatie nog slechts zeer bescheiden in omvang is, is nu al te merken dat sommige deelnemers aangeven overlast te hebben van de versterkingsoperatie, zoals geluids- en verkeersoverlast in hun wijk.

Samenvattend zien we dat het normale leven ernstig is ontwricht voor met name de groep met meervoudige schade. De vier belangrijkste oorzaken hiervoor zijn (a) het feit dat voortdurend schade wordt toegebracht aan de woning, (b) het niet adequaat, billijk en tijdig afhandelen van schade, (c) financiële consequenties van de voortdurende schade en (d) de ingrijpende versterkingsoperatie die het normale leven kan verstoren.

Zorg voor bewoners met meervoudige schade

Bewoners met meervoudige schade zijn sinds het begin van dit panelonderzoek (februari 2016) structureel slechter af op bijna alle indicatoren die we meten (niet alleen veiligheid en hinder, maar ook qua gezondheid). Ook in deze meting wordt dit patroon bevestigd. Eerder schreven we over de zorgelijke situatie van deze groep dat er sprake is van “minder vertrouwen in overheidsinstanties, grotere risicoperceptie, mindere gevoelens van veiligheid, minder hoop, meer boosheid, minder gevoel van controle en meer gezondheidsklachten” (Stroebe et al., 2018).

Deze groep neemt in omvang toe en behoeft dringend goede zorg (zie ook Postmes et al., 2018a). Nieuw is het inzicht dat voor deze groep *buiten de kern van het bevingsgebied* nog iets méér extra zorg nodig is dan in de kern zelf. Het is voor ons zorgelijk om te constateren dat gemeenten niet weten welke inwoners meervoudige schade hebben. De gemeente kan dan ook niet weten welke bewoners op dit punt ondersteuning en zorg nodig hebben (zie ook Sandman, 2017; GGD, 2019). Het is urgent om dit probleem aan te pakken.

Aanbevelingen veiligheid en hinder

De kern van gevoelens van onveiligheid ligt in de grote onzekerheid waar bewoners mee te maken hebben. Deze onzekerheid, en de daarbij komende zorgen en impact op het dagelijks leven, hebben betrekking op drie hoofddomeinen die aandacht verdienen en waarvoor we aanbevelingen doen:

Het eerste is het domein van **afhandeling van schade en -procedures**. Bij het maken van de aanbevelingen gaan we ervan uit dat velen ook in de toekomst een inspectie van een deskundige zullen verwachten.

- Triageer schademeldingen op zo'n wijze dat de meest acute nood het eerst wordt geledigd. Voor sommigen heeft het opnemen van schade haast en voor anderen

minder. Sommigen hebben een schadehistorie waardoor ze in financiële of andere problemen kunnen raken. Sommigen maken zich zorgen over veiligheid.

- Richt de inspectie zo in dat ook de neveneffecten van schade opgelost kunnen worden. Zo kunnen mensen zorgen hebben over fysieke veiligheid (bij een grote klap of bij aanhoudende bevingen), ook zonder dat men zich 'acut' onveilig voelt. Een deskundige kan de veiligheid beoordelen, indien nodig.
- Deel kerngegevens over schade en schadehistorie beter met andere instanties betrokken bij bevestigingsproblematiek, zodat een geïntegreerde aanpak mogelijk wordt. Verwijs indien nodig door naar instanties als gemeenten, huisarts, stut-en-steun, geestelijk verzorgers, etc.
- Zorg voor *snelle en zeer ruimhartige schadeafhandeling*. Het ontbreken daarvan is in onze optiek het kernprobleem voor bewoners.

Er is bovendien een aanbeveling op het domein van **financiële zorgen**. Veel bewoners zien de waarde van hun huis dalen en maken zich zorgen over de verkoopbaarheid. Sommigen komen in financiële problemen. Onze indruk is dat de huidige aanpak van financiële problematiek vooral generiek is (en bovendien zeer traag verloopt). Zo wordt al jaren gesproken over compensatie van woningwaardedaling en compensatie van immateriële schade. Ook is er een opkoopregeling waar een kleine en specifieke groep voor in aanmerking komt. En er is een waardevermeerderingsregeling: iedereen met meer dan 1000 euro schade heeft eenmalig recht op 4000 euro subsidie voor het energiezuinig maken van de woning. Maar gezien de clustering van problemen bij mensen met meervoudige schade lijken generieke maatregelen onvoldoende.

We bevelen dan ook aan om een overkoepelende aanpak van financiële problematiek te ontwikkelen, waarbij het centrale doel moet zijn om bewoners die financieel klem komen door mijnbouwschade en versterking per direct financieel te ontzorgen, zonder rekening te houden met de spaghetti van bestaande en aanstaande regelingen en potjes. In die aanpak zal het nodig zijn om enerzijds maatwerk te leveren voor financiële ondersteuning van bewoners die klem raken. Maar we bevelen tevens aan om het systeem van regelingen door te lichten vanuit het perspectief van de financieel zwaarst getroffen en de financieel meest kwetsbare bewoners: doel moet zijn om generieke compensatie proportioneel te laten zijn met de werkelijke schade die men ondervindt door schade, versterking, burnout door stress etc. Daarnaast moet men extra bijstand kunnen verlenen waar deze nodig is.

Tenslotte zien we dat de **versterking** veel onzekerheid veroorzaakt. In het onderstaande stuk doen we aanbevelingen op dit punt.

Versterking

Groningers moeten binnen Nederlandse veiligheidsnormen kunnen wonen en werken. Vanaf 2013 is door toenmalig minister van Economische Zaken Henk Kamp beloofd dat er een grootschalige versterkingsoperatie zou komen. Sinds 2016 zijn een kleine 10.000 woningen geïnspecteerd. Maar in maart 2018 besluit de nieuwe minister om de gaswinning op termijn te beëindigen: er komt een nieuwe aanpak van de versterking. Het gevolg is dat een grote groep bewoners lang wacht op duidelijkheid hoe het verder moet. Zij zijn in eerste instantie in de wacht gezet. Het afgelopen jaar is een deel van deze groep ermee geconfronteerd dat hun inspectie geen vervolg krijgt: in de nieuwe versterkingsaanpak is vooralsnog onbekend wanneer zij aan de beurt zullen zijn.

Er is bovendien een grote groep bewoners die er onverwacht mee geconfronteerd wordt dat hun woning volgens het HRA-model een verhoogd risico loopt. Zij horen rond de jaarwisseling van 2018-2019 dat ze ergens in de toekomst een inspectie¹ en mogelijke versterking zullen krijgen, maar verdere duidelijkheid wordt niet verschaft. Voor de meeste bewoners geldt dat zij nog steeds niet weten waar ze aan toe zijn. Er zijn opvallende verschillen tussen gemeenten in hoe bewoners worden geïnformeerd.

We onderzochten de impact van deze versterkingsoperatie onder andere door 16 bewoners en 13 bewonersbegeleiders te interviewen. Onze overkoepelende conclusie is dat de versterkingsoperatie in sterke mate maatschappelijk ontwrichtend is - zowel voor individuele bewoners als voor dorpsgemeenschappen.

Bewoners schetsen een indringend beeld van de impact van de (geplande) versterkingsoperatie op hun dagelijks leven. De bewonersbegeleiders voegen hier inzichten aan toe over de contacten met bewoners in het algemeen en het vermogen om bewoners naar behoren te begeleiden. We vatten één interview in detail samen omdat het een goede en indringende inkijk geeft in de impact van de versterkingsoperatie op het moment dat deze daadwerkelijk start. We adviseren u dit interview (p. 35) te lezen om een goed beeld te krijgen van de impact.

Bewoners en professionals geven een eensluidende analyse van de belangrijkste problemen en verbeterpunten in de huidige aanpak. Bewoners als een aantal bewonersbegeleiders zijn van mening dat de aanpak zich kenmerkt door een **vertragende 'bestuurlijke spaghetti'**. Er zijn te veel organisaties, en binnen organisaties te veel lagen

¹ Sinds de ingebruikname van het HRA-model wordt gesproken over 'opname' in plaats van 'inspectie'. Omdat wij in dit rapport rapporteren over zowel de periode voor ingebruikname van het HRA-model en de periode erna kiezen we ervoor om consequent te spreken over 'inspectie'.

waardoor aan de ene kant besluitvorming vertraagd wordt, aan de andere kant voor bewoners onduidelijk is wie nog waarvoor verantwoordelijk is.

De opvallende overeenkomsten in de analyse van het probleem zijn goed zichtbaar in onderstaande citaten van een bewoner en een professional:

“Vanaf het begin af aan heb ik ook gezegd, er zijn veel te veel instanties die zich hiermee bezig houden. Vandaar ook de onrust die er komt. Dat is ook het punt dat mensen zolang moeten wachten denk ik. Het gaat over veel te veel schijven voor er een keer zekerheid komt.” (bewoner)

“’t Moet over véél te veel schijven, veel te veel mensen willen er een plasje over doen, echt, absurd! De bureaucratie erachter, [...] de lagen, de schijven, ja.” (professional)

De oplossing en aanbeveling die hieruit voortkomt wordt eveneens door zowel bewoners als bewonersbegeleiders aangedragen: **geef bewoners weer de regie**. Nu wordt er over hun hoofden heen besloten wat er gaat gebeuren. Men ervaart zelfs geen inspraak in de toekomst van de eigen woning. De besluitvorming gaat buiten bewoners en bewonersbegeleiders om, alhoewel bewoners een duidelijk idee hebben wat ze met hun huis en buurt willen. Dat zou beter moeten, vinden zowel bewoners als een deel van de bewonersbegeleiders. Hierbij kunnen, zo geven bewonersbegeleiders aan, betrokken **organisaties vanuit het perspectief van bewoners en eenvoudiger ingericht** worden.

Daarnaast hebben bewoners baat bij **duidelijkheid in plaats van groeiende onzekerheid**. Uit de interviews met bewoners blijkt dat de onzekerheid omtrent de versterkingsprocedure groot is en dat dit stressvol is. Wat voor onzekerheid men ervaart hangt af van de fase van versterking waarin men zit. Maar de gemeenschappelijke noemer is de vraag ‘wat gaat er met mijn huis en mijn dorp gebeuren?’ Voor iedere geïnterviewde was dit op de een of andere manier een prangende vraag. In de beginfase van de versterking draait onzekerheid om de nieuwe aanpak waarvan niemand lijkt te weten hoe die gaat verlopen en om het HRA-model en de consequenties of er straks nog wel huizen versterkt gaan worden. Als de versterking meer concreet gestalte krijgt met inspecties en versterkingsadviezen, dan komen er allerhande praktische vragen omtrent de versterking.

Hoe krijg je duidelijkheid in tijden van onzekerheid en veranderende normen? Bewoners vragen om **betere communicatie**. Zeker in de beginfase, voordat er een besluit is over of er wel versterkt gaat worden, ontvangen bewoners onpersoonlijke brieven die meer vragen oproepen dan ze beantwoorden. Ook worden afspraken niet of te laat nagekomen of verstreken de vele instanties die hier inmiddels bij betrokken zijn, tegenstrijdige informatie (soms zelfs tijdens dezelfde bewonersbijeenkomst). Het is een realiteit dat het

maken van versterkingsplannen, het doen van inspecties, het engineeren en voorbereiden van versterkingsadviezen in de huidige aanpak zeer lange tijd in beslag neemt. Tot op heden duurt zo'n traject tenminste twee jaar. Al die tijd is de bewoner aan het wachten tot experts een mening hebben gevormd over de (on)veiligheid van de woning en de mogelijke remedies. In die fase is het chagrijn van bewoners vaak groot: hun leven staat "on hold". Om hier een antwoord op te geven ligt op het gebied van communicatie veel ruimte voor verbetering (zie hoofdstuk 7) maar we constateren tevens dat het beter zou zijn om de procedures radicaal te versnellen en te zorgen dat bewoners veel eerder met hun leven verder kunnen (hetzij om te versterken, hetzij vanuit de wetenschap dat ze daar niet op hoeven wachten).

Opvallend is dat zowel bewoners als bewonersbegeleiders zien dat de tevredenheid van bewoners toeneemt op het moment dat er daadwerkelijk met de bewoner gepraat wordt over de versterking van de woning (bijvoorbeeld omdat er een versterkingsadvies ligt en omdat men de versterking gaat voorbereiden). Dit onderstreept het belang van **persoonlijke informatieverstrekking**, toegespitst op de eigen individuele situatie en ook dat van **snelle versterkingsprocedures** waarin problemen rond de woning worden aangepakt.

Uit de interviews met bewoners blijkt tevens dat er veel verschillende **persoonlijke zorgen** zijn waar ze sterk door in de knel kunnen komen. Hierbij gaat het vaak om heel concrete *praktische zaken* in of om de woning (die vaak van groot emotioneel belang zijn) die bewoners zorgen baren. Het gaat bijvoorbeeld om huisdieren of om een gekoesterde tuin en om de angst dat daar, op het moment dat de versterking op gang komt, niet goed voor gezorgd gaat worden. Achterliggend is de angst dat waardevolle zaken in en om huis door de versterking op de tocht komen te staan of bedreigd worden. Deze angsten maken heel concreet dat versterking niet voorbij moet gaan aan de noden en wensen van bewoners. In de huidige aanpak wordt daar pas ergens achteraan in het versterkingsproces (na inspectie, engineering en advies) aandacht aan besteed.

Een speciale vorm van persoonlijke zorgen zijn de *financiële zorgen*, bijvoorbeeld omdat de woning in de periode waar versterking "boven de markt hangt" (en er geen uitvoering plaatsvindt) gewoon onverkoopbaar is. De versterking zou een minder zware wissel op bewoners trekken als deze financiële zorgen weggenomen kunnen worden - voor bewoners is een **ruimhartige vergoeding** op alle terreinen van belang. Het is wrang dat veel bewoners constateren dat ze met de versterking niets opschieten: idealiter is de versterking van de woning ook een versterking van hun kwaliteit van leven, bijvoorbeeld door verduurzaming van de woning of door kwaliteitsverbetering, of door verbeteringen die de buurt ten goede komen.

De impact van de versterking is tevens groot: **het moeten verhuizen is een grote stressor**. Binnen de rampenliteratuur is het lastig nagaan in hoeverre verhuizing in zichzelf nadelige gevolgen heeft (omdat een verhuizing meestal gekoppeld gaat met verlies van het eigen huis door de ramp; Bonanno, Brewin, Kaniasty, & La Greca, 2010). Bij de ramp in Enschede was gedwongen dislocatie gerelateerd aan psychische problemen (Dirkzwager, Grievink, Van Der Velden, Yzermans, 2006). Ook in onze interviews blijkt dat verhuizen voor bewoners stressvol is.

Duidelijk moge zijn dat het voor bewoners belangrijk is dat hun praktische zorgen serieus genomen en zo mogelijk opgelost worden. Uit de interviews met bewonersbegeleiders maken wij op dat de organisaties hierin nog weinig voor bewoners kunnen betekenen, omdat de bewonersbegeleiders hier het mandaat niet voor hebben.

Ten slotte merken we op dat het belangrijk is om aandacht te hebben voor de impact van de versterking op een dorpsgemeenschap of een wijk - en niet alleen op het individu binnen deze gemeenschap/wijk. Procedures moeten ook op dorps- of wijkniveau als rechtvaardig ervaren worden anders leidt dit tot conflict (zoals al veelvuldig gebeurt tijdens deze versterkingsoperatie). Hoe deze gevoelens van rechtvaardigheid waargenomen worden, kan per dorp/wijk verschillen. Wij adviseren om bij aanvang met **dorp/wijk de dialoog aan te gaan** om te achterhalen hoe de versterking in een wijk/dorp het beste plaats kan vinden, zonder dat het tot conflicten onder bewoners leidt. Deze aanpak maakt het mogelijk om rekening te houden met wensen van bewoners met betrekking tot hun wijk/dorp. Laatstgenoemde is tevens nodig om meer regie aan bewoners te geven. Bewoners geven aan dat het voor hen van groot belang is om de versterking samen aan te pakken en erover te kunnen praten met elkaar. Beleid moet niet ten koste gaan van samenhang maar deze vanuit oogpunt van bewonersbelang juist versterken.

Communicatie en informatievoorziening

Veel bewoners zijn ontevreden over de kwaliteit van de communicatie en informatievoorziening, vooral in de fase waar bewoners met name brieven van instanties ontvangen. In deze fase is er ook sprake van geruchtenvorming en speculatie: dat er een samenzwering zou zijn om Groningers nog meer te duperen en hun te onthouden wat hen rechtens toekomt. We signaleren een verschil tussen datgene wat bewoners verwachten en waar ze overigens ook recht op hebben (afhandeling van schade, een inspectie of de woning nog veilig is) en datgene wat ze in de correspondentie lezen (onduidelijke uitleg over de versterkingsoperatie, informatie over het veronderstelde risico van hun woning die geen betrekking heeft op de veiligheid maar enkel op de prioriteit van hun casus en informatie dat hun schade niet opgenomen kan worden). Kortom: waar overheden en

instanties communicatie inzetten als middel om bewoners te informeren over hun werkwijze in de toekomst, zijn bewoners zich thuis aan het verbijten omdat er niets gebeurt.

Om dat tij te keren is waarschijnlijk meer nodig dan communicatie alleen: er zal concreet werk moeten worden verzet om de reële problemen die zijn ontstaan te verhelpen.

Gezondheid, stress en hoop

Aanvullende analyses voor het huidige rapport over twee onafhankelijke datasets geven een aantal nieuwe inzichten over aan de ene kant de impact van de gaswinning op verschillende domeinen van gezondheid en aan de andere kant op de vraag of bepaalde groepen in het bijzonder gezondheidsproblemen door de gaswinning ervaren.

1. Het hebben van (meervoudige) schade heeft geen ander effect op meer psychosomatische klachten (bijvoorbeeld nerveus/gespannen gevoel, somber) dan op meer lichamelijke (zoals buik- of maagklachten, hartkloppingen). Met andere woorden, meervoudige schade heeft zowel meer psychische *als* meer lichamelijke gevolgen.
2. Gespannenheid is de klacht die het meest voorkomt bij mensen met meervoudige schade. Dit past bij het beeld dat het gaat om stressgerelateerde klachten met een psychische en lichamelijke component.
3. Psychosomatische en lichamelijke klachten hebben over de tijd heen hetzelfde verloop: voor beide geldt dat ze toenemen bij mensen met meervoudige schade.

Dit zijn interessante en belangrijke bevindingen: het betekent dat de gevolgen van de gaswinning niet zoals vaak verondersteld alleen een directe mentale impact hebben, maar dat er ook een fysieke component is die evenredig groot is. Voor zorgverleners (bijvoorbeeld huisartsen) zijn dit inzichten die helpen bij de herkenning van klachten en behandeling van hun cliënten.

4. Er is niet een groep aan te wijzen die bovenmatig last van stressgerelateerde gezondheidsklachten heeft. Dit betekent dat de impact evenredig is of mensen nu oud of jong, hoog of laag opgeleid, man of vrouw, getrouwd of niet zijn.

Binnen de literatuur over de impact van rampen op gezondheid worden vaak risicogroepen aangewezen, zoals ouderen, vrouwen of degenen die laag opgeleid zijn (Norris, Friedman, & Watson, 2002). Binnen het huidige onderzoek zien wij weinig evidentie voor dergelijke risicogroepen; het grote risico in het huidige onderzoek, dat alle groepen evenredig treft, is de aanwezigheid van schade. Er zijn aanwijzingen dat de negatieve gezondheidsimpact van schade iets groter is voor mensen die in GGZ behandeling zijn of mensen die eenzaam zijn.

Een interessante bevinding is ook dat meervoudige schade gepaard gaat met iets méér gezondheidsklachten in gebieden waar relatief iets minder schade is. Het risico op gezondheidsklachten door schade is dus iets hoger voor slachtoffers in de periferie van het bevingsgebied, iets lager voor slachtoffers in de kern. We concluderen dan ook dat mensen met meervoudige schade urgent meer zorg behoeven. Voor hen die buiten de kern van het aardbevingsgebied wonen is aannemelijk dat dat, gemiddeld, nog iets meer het geval is dan voor hen die in de kern wonen.

Tenslotte gingen we meer “in depth” op zoek naar de factoren die de risicogroep zou kunnen beschermen: wat zijn de zaken die maken dat zij de moed niet verliezen en hoop houden? De kern lijkt te zijn dat hoopvolle mensen het gevoel houden dat hun leven om méér draait dan aardbevingen alleen. Dit onderstreept het belang dat bewoners en gemeenschappen, juist nu, in staat worden gesteld om normale en waardevolle activiteiten en bezigheden te blijven ontplooien. Investerings in leefbaarheid, verenigingsleven en bewonersinitiatieven die niet aan de gaswinningsproblematiek zijn gerelateerd zou men om die reden sterk kunnen verhogen.

1. Inleiding

Aanleiding en voorgeschiedenis

Het onderzoek Gronings Perspectief onderzoekt sinds 2016 de gevolgen van de gaswinning voor de ervaren veiligheid, risicoperceptie en gezondheid van Groningers, in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen. Binnen het onderzoek is tevens aandacht voor hoe bewoners, zowel binnen als buiten het gaswinningsgebied, hun toekomstperspectief zien. Waarom willen mensen op langere termijn in Groningen wonen en werken? Wat verhoogt de leefbaarheid van wijken en dorpen? Het belang van een dergelijk grootschalig, geïntegreerd onderzoek wordt niet alleen door de Nationaal Coördinator Groningen maar ook door de provincie, de Veiligheidsregio, de gemeentebesturen van de Groninger gemeenten en maatschappelijke organisaties onderschreven.

Na afronding van de eerste fase van Gronings Perspectief, eind 2017 (Postmes et al., 2018a) gaf de Nationaal Coördinator Groningen opdracht tot continuering van Gronings Perspectief Fase 2 (GP-II, met looptijd tot en met 2020). Hierin werkt de Rijksuniversiteit Groningen samen met het Sociaal Planbureau Groningen (SPG) en met de GGD Groningen. GP-II bestaat uit verschillende deelonderzoeken:

1. Monitoring

In navolging van GP-I zal GP-II een “vinger aan de pols” houden op het gebied van de ervaren veiligheid, de gezondheid en het toekomstperspectief van bewoners. Dit onderdeel van het onderzoek is er specifiek op gericht om veranderingen in bijvoorbeeld gevoelens van (on)veiligheid of gezondheid vast te stellen en om te proberen deze beter te begrijpen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een panel dat met vragenlijsten wordt ondervraagd. Het bewonerspanel uit de eerste fase van Gronings Perspectief is in mei 2018 benaderd met de vraag of ze aan het vervolg van het onderzoek willen blijven deelnemen. 1.377 respondenten hebben hierop bevestigend gereageerd. Dit panel is vervolgens in het najaar van 2018 samengevoegd met het Groninger Panel van het Sociaal Planbureau Groningen. Dit leverde een panel op van in totaal 3.917 respondenten. Momenteel wordt gewerkt aan het aanvullen van dit samengevoegde panel met nieuwe panelleden, waarmee de representativiteit van het panel wordt vergroot. Het samengevoegde en aangevulde panel zal in juni 2019 in gebruik worden genomen. SPG is de nieuwe partner waar we in dit onderzoek nauw mee samenwerken en beheert ook dit panel. In hoofdstuk 2 (Methoden) wordt uitgebreid ingegaan op de samenstelling en opbouw van het panel.

2. Versterkingsproces

In GP-II voeren we een verdiepend onderzoek uit om vast te stellen hoe het versterkingsproces verloopt en wat de impact is op bewoners en hun leefgemeenschap. Dit betekent dat we deels onderzoeken hoe bewoners het versterkingsproces zelf ondervinden: wat gaat er goed, wat verloopt minder goed. Ook kijken we naar de impact van de versterking op onder andere gevoelens van (on)veiligheid, op welbevinden en gezondheid. Daarnaast vormt de impact van versterking op leefbaarheid voor individuen en dorpen in bredere zin een belangrijke focus.

3. Cohesie en dynamiek van gemeenschappen

De gaswinning kan impact hebben op de cohesie en dynamiek van gemeenschappen zoals dorpen, wijken of buurten. GP-I maakte duidelijk hoe belangrijk factoren als sociale cohesie zijn voor bewoners. Ook zien we in sommige gemeenschappen dat men samen de schouders eronder zet. In GP-II gaan we dieper in op wat leefgemeenschappen bindt en hen weerbaar maakt tegen de gevolgen van de gaswinning. In de zomer van 2019 verschijnt hier een rapport over.

4. Gevolgen voor kinderen en jongeren

Tijdens de uitvoering van GP-I deed de kinderombudsman de aanbeveling om in vervolgonderzoek expliciet aandacht te besteden aan impact van deze problematiek op kinderen en jongeren. Hiervoor is onder de paraplu van GP-II een kwalitatief onderzoek uitgevoerd met de titel gEGRONd. Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder leiding van dr. Elianne Zijlstra (RUG, afdeling Orthopedagogiek), die daarin samenwerkte met UMCG en Jonx. De resultaten van het onderzoek zijn in maart 2019 gepubliceerd ([het volledige rapport staat op www.groningsperspectief.nl](http://www.groningsperspectief.nl)).

5. Close-up

Wanneer zich een acute gebeurtenis (bijvoorbeeld een zware beving) voordoet, voert Gronings Perspectief in overleg met NCG een “close-up” uit. Dat is een onderzoek waarin de impact van deze acute gebeurtenis op bewoners gepeild wordt. Ook worden behoeften en wensen na aanleiding van de gebeurtenis gemeten. Zo werd als onderdeel van GP-I onmiddellijk na de beving van Zeerijp (januari 2018) een vragenlijst uitgezet onder respondenten, om daarmee de impact van deze beving in kaart te kunnen brengen. Hierover is een verdiepingsrapport verschenen: “De maatschappelijke impact van de beving in Zeerijp” dat op 6 juni 2018 verscheen (Postmes et al., 2018b; zie www.groningsperspectief.nl). Ook na de zeer recente beving bij Westerwijtwerd (mei 2019) is een extra vragenlijst uitgezet. De resultaten uit deze vragenlijst zullen in een toekomstig rapport verschijnen.

In november 2018 verscheen het eerste monitor-rapport van Gronings Perspectief Fase 2, waarin is ingegaan op de resultaten van de meting die in juni 2018 onder de panelleden is uitgezet. In het rapport wordt duidelijk dat bewoners een half jaar na de beving van Zeerijp ten opzichte van eerdere metingen enige veerkracht tonen, maar dat het vertrouwen laag blijft en de ervaren veiligheid daalt. Het vertrouwen in de maatregelen bleek eveneens laag omdat men onder andere de motieven van de overheid wantrouwt.

In dit rapport gaan we om te beginnen in op versterkingsoperatie (hoofdstuk 3). Aan de hand van interviews met bewoners wordt een beeld gegeven van de impact van de versterkingsoperatie op bewoners, en op dorpen en buurten. De informatie uit de interviews met bewoners wordt aangevuld met observaties die zijn gedaan tijdens de informatiebijeenkomsten voor bewoners over de versterking, en met interviews met bewonersbegeleiders van het CVW en de NCG.

Daarnaast gaan we in dit rapport in op de resultaten van een tweetal metingen onder panelleden, die zijn uitgezet in respectievelijk oktober 2018 en februari 2019. Thema's die daarbij aan de orde komen zijn om te beginnen de ontwikkelingen in veiligheidsgevoelens en ervaren risico (hoofdstuk 4) en hinder (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 rapporteren we over enkele verdiepende analyses van stressgerelateerde gezondheidsklachten in relatie tot schade, waarbij we - naast de datasets van het Gronings Perspectief-panel - gebruik maken van de dataset van de GGD-monitor (Postmes et al., 2017). Ook wordt in hoofdstuk 6 nagegaan of er risicogroepen zijn die bovengemiddeld veel last hebben van de gaswinningsproblematiek. Daarnaast beschrijven we de resultaten van kwalitatieve analyses over "hoop" die we uitvoerden. In hoofdstuk 7 komt vervolgens het thema communicatie en informatievoorziening aan de orde.

Elk hoofdstuk start met een compacte samenvatting. Deze samenvattingen geven gezamenlijk een goed overzicht geven van de belangrijkste resultaten die in dit rapport aan de orde komen.

In dit rapport gaan we in op de volgende kernvragen:

1. Wat is de impact van het *versterkingsproces* op bewoners? Hoe ervaren bewonersbegeleiders de versterkingsoperatie?
2. Hoe ontwikkelen het *veiligheidsgevoel en de risicoperceptie* van bewoners zich in de tijd? Welke redenen geven bewoners voor hun gevoelens van (on)veiligheid in relatie tot de gaswinning?

3. In hoeverre ondervinden bewoners *hinder* van de gevolgen van de gaswinning en hoe verhoudt deze zich tot hinder van andere zaken? Waaruit bestaat de hinder van de gevolgen van de gaswinning en wat doen bewoners in reactie op deze hinder?
4. Zijn er verschillende soorten *stressgerelateerde gezondheidsklachten* te onderscheiden? Hoe veranderen deze verschillende (soorten) klachten als gevolg van schade aan woningen?
5. Zijn er *groepen* aan te wijzen die bovengemiddeld veel (of weinig) last hebben van de gaswinningsproblematiek?
6. Hoe wordt de *communicatie* c.q. correspondentie gerelateerd aan de gaswinning door bewoners ervaren? Welke wensen en behoeften hebben bewoners ten aanzien van communicatie gerelateerd aan de gaswinning?

2. Methoden

In dit hoofdstuk gaan we in op de methoden die gebruikt zijn bij het verzamelen en analyseren van data voor dit rapport. Daarbij komt om te beginnen het bewonerspanel aan de orde (samenstelling, respons, uitval) en gaan we in op de analysemethoden die gebruikt worden bij het analyseren van de paneldata. Vervolgens geven we een beschrijving van de interviews en observaties die zijn uitgevoerd in het kader van het onderzoek naar het versterkingsproces. We sluiten af met een toelichting op de taakverdeling binnen het onderzoeksproject.

Bewonerspanel

Hieronder wordt ingegaan op het bewonerspanel dat we gebruiken voor het monitoren van de ontwikkelingen op het gebied van de ervaren veiligheid, de gezondheid, het vertrouwen en het toekomstperspectief van bewoners. Achtereenvolgens komen de samenstelling van het panel, de uitval van panelleden en de wijze van analyseren aan de orde.

Samenstelling panel

Op 11 januari 2016 hebben de 20 (destijds 23) Groninger gemeenten uit de Basisregistratie Personen een aselechte representatieve steekproef getrokken onder inwoners van 16 jaar en ouder. Een week later zijn in totaal 25.000 bewoners in de provincie Groningen per brief uitgenodigd om lid te worden van het bewonerspanel. Bij het samenstellen van de steekproef van bewoners is er rekening mee gehouden dat het onderzoek een goede afspiegeling wil geven van (a) eventuele verschillen tussen **gebieden** in de provincie met meer en minder schade, en met name van (b) verschillen tussen **bewoners met schade en zonder schade**. Het aantal panelleden bedroeg in januari 2016 4.470 personen (18%); hiervan ontvingen 173 personen de vragenlijsten op papier per post.

Tabel 2.1: Respons panelonderzoek

Meting	okt '18	feb '19	Beide enquêtes ingevuld
Aantal respondenten	2736	3400 ²	2152
Panelgrootte	3917	4484	3917
Responspercentage	70%	76%	55%

Samenvoeging panels

Bij het verstrekken van de opdracht tot verlening van Gronings Perspectief heeft de NCG de wens uitgesproken om te onderzoeken of het bewonerspanel van Gronings Perspectief samengevoegd kan worden met het Groninger Panel van het Sociaal Planbureau Groningen. Dit bleek mogelijk. Daarvoor zijn de volgende stappen ondernomen:

- De panelleden van Gronings Perspectief is in juni 2018 gevraagd of zij voor de duur van drie jaar lid willen blijven van het panel en of zij akkoord gaan met samenvoeging met het panel van het Sociaal Planbureau Groningen. Hierop hebben 1.377 panelleden bevestigend gereageerd.
- De panelleden van het Sociaal Planbureau Groningen zijn in september 2018 benaderd met de vraag of zij akkoord gaan met de samenvoeging van de panels. Hierop hebben 2.570 panelleden bevestigend gereageerd.
- In oktober zijn de panels samengevoegd en is de overlap verwijderd. Dit leverde een panel op van in totaal 3.917 respondenten.

De vragenlijsten van oktober 2018 en februari 2019 - waarover we in dit rapport rapporteren - zijn uitgezet onder de panelleden van dit samengevoegde panel. De vragenlijsten zijn opgenomen in Bijlage A van dit rapport.

Uitbreiding panel met nieuwe panelleden

Na samenvoeging van het panel is vanaf november 2018 tot en met mei 2019 gewerkt aan het uitbreiden van het panel met nieuwe panelleden op basis van steekproeven uit de Basisregistraties Personen van de Groninger gemeenten. De doelstelling van de uitbreiding is het versterken van de representativiteit van het panel. Om dit te bewerkstelligen is de bijwerving erop gericht om een hogere respons te krijgen onder met name jongeren en

² Ten tijde van de meting in februari 2019 was de uitbreiding van het panel net op gang gekomen: bewoners van twee gemeenten waren benaderd, maar van de overige gemeenten nog niet. Gekozen is om deze nieuwe panelleden nog niet op te nemen in de analyses voor dit rapport. De reden is dat het opnemen van deze groep een vertekend beeld zou kunnen geven, omdat de twee gemeenten oververtegenwoordigd zouden zijn ten opzichte van andere gemeenten en omdat de nieuwe steekproef inderdaad jonger en lager opgeleid is dan het huidige panel. Respons op meting 2.3 zonder vrijwilligers: $n=3.351$. Respons op meting 2.3 zonder vrijwilligers en zonder nieuwe werving: $n=2.806$ (deze wordt gebruikt voor de analyses in dit rapport).

lager opgeleiden. Het nieuw samengestelde panel zal vanaf juni 2019 in gebruik worden genomen.

Kenmerken van samengevoegd panel en van uitvallers

Voor dit rapport gebruiken we een nieuw panel dat bestaat uit een samenvoeging van twee aparte panels. De eerste meting van dit nieuwe panel in oktober 2018 stelt ons in staat om de kenmerken van de panels met elkaar te vergelijken. We hebben daartoe uitgebreide analyses uitgevoerd om te bepalen of de effecten die we in beide panels zien (in het bijzonder de relatie schade/ervaren veiligheid en de relatie schade/risicoperceptie) op de een of andere wijze van elkaar verschillen.

Het is belangrijk om te weten of de panels van elkaar verschillen: het “oude” panel van Gronings Perspectief kan in de loop der tijd onderhevig zijn geworden aan vertekening van onderzoeksresultaten. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat relatief veel positief ingestelde Groningers zijn uitgevallen, omdat ze voortdurend vragen moesten beantwoorden over schade, onveiligheid en andere vervelende zaken. Het kan ook zijn dat onze respondenten met schade zich steeds iets minder veilig zijn gaan voelen, alleen maar omdat ze zo regelmatig de vraag krijgen of ze zich wel of niet veilig voelen en wel of niet lekker in hun vel zitten. Het Groninger Panel van SPG heeft in het verleden veel minder vragen beantwoord over de negatieve gevolgen van de gaswinning en het is daarom een interessante vergelijkingsgroep. Als beide panels hetzelfde beeld laten zien, kunnen we spreken van een “replicatie” (bekräftiging en bevestiging) van de onderzoeksresultaten van de afgelopen jaren. Als beide panels daarentegen een heel verschillend beeld laten zien, roept dat vragen op over de generaliseerbaarheid van de eerder gerapporteerde resultaten.

De resultaten laten zien dat er geen wezenlijke verschillen zijn tussen de panels. Voor wat betreft ervaren veiligheid geldt dat de leden van het Groninger Panel zich over het algemeen iets veiliger voelen (dit verschil is significant met $p=.03$. Maar omdat de steekproef zo groot is zegt significantie niet alles: in objectieve zin gaat het om een zeer klein verschil).³ Belangrijk voor het huidige onderzoek is dat de verschillen tussen mensen met en zonder schade in beide panels exact hetzelfde zijn. Voor wat betreft waargenomen risico geldt dat er geen significante verschillen zijn. Op basis hiervan concluderen we dat beide panels voor wat betreft de impact van schade identieke resultaten laten zien. We concluderen hieruit dat de resultaten die we in het verleden rapporteerden, repliceren bij een onafhankelijke groep. Dit maakt het waarschijnlijker dat de resultaten van de panels representatief zijn.

³ Om iets concreter te maken hoe klein exact: het effect verklaart 1.9 promille van de variantie in ervaren veiligheid. Het gaat om een verschil van een gemiddelde ervaren veiligheid van 4.00 [3.94 - 4.07] (Gronings Perspectief) versus 4.09 [4.03 - 4.15] (Groninger Panel). Cohens $d = .098$.

In het verleden analyseerden we de uitval van panelleden uitgebreid. Voor het huidige panel zijn analyses van de uitval minder zinvol en hebben we in plaats daarvan de samenstelling van het samengevoegde panel uitgebreid geanalyseerd (zie begin van dit hoofdstuk). Meting 2.3 (februari 2019) werd door meer respondenten ingevuld dan de meting daarvoor (oktober 2018). Dit komt doordat het panel tussentijds is aangevuld met nieuwe respondenten. De mate van uitval bestaat daarom uit panelleden die de meting van oktober 2018 wel invulden, maar die van februari 2019 niet. Dit waren er 577. Wanneer we deze 577 respondenten verder analyseren om te zien of deze significant afwijken van overige panelleden, zien we geen significante verschillen in schade en ervaren veiligheid. Over de gezondheid van deze groep uitvallers kunnen we evenmin iets concluderen: in de laatste twee metingen werden geen gezondheidsvragen gesteld.

Voor persoonskenmerken geldt dat uitvallers niet significant afwijken voor wat betreft geslacht en leeftijd. Wel zien we dat het opleidingsniveau van uitvallers een fractie hoger is.

Analyses paneldata

Statistische analyses

Resultaten zijn op verschillende manieren geanalyseerd. Voor de individuele metingen op ieder tijdstip wordt gebruik gemaakt van regressiemodellen waarbij de invloed van schade wordt bepaald, controlerend voor leeftijd, opleiding en geslacht. Voor het vaststellen van verandering in de tijd wordt gebruik gemaakt van zogenaamde “conditional growth modellen” waarin wordt gecontroleerd voor dezelfde variabelen. In tegenstelling tot eerdere rapporten is in de huidige analyses géén weging toegepast. De reden hiervoor is dat (a) eerdere analyses uitwijzen dat weging nauwelijks verschil maakt voor de resultaten en (b) het in onze optiek met deze twee samengestelde panels niet goed mogelijk is om met weging te compenseren voor kenmerken van het panel, bijvoorbeeld omdat de ondervertegenwoordiging van lager opgeleiden en jongeren moeilijk statistisch te corrigeren is. Voor nu geldt dan ook dat de representativiteit van deze steekproef niet gegarandeerd kan worden. Weging wordt het volgende rapport wél weer mogelijk.

Analyses open vragen

Naast gesloten vragen zijn in de vragenlijsten van oktober 2018 en februari 2019 ook verschillende open vragen gesteld. In sommige gevallen gaat het daarbij om ruimte om een

antwoord op een gesloten vraag toe te lichten, terwijl in andere gevallen de open vraag een op zichzelf staande vraag vormt.

Bij het analyseren van de antwoorden op de open vragen kijken we om te beginnen welke thema's aan de orde komen in de antwoorden. Op basis van deze thema's wordt een codeerschema opgesteld. Vervolgens worden aan elk gegeven antwoord één of meerdere codes toegekend, behorende bij de thema's die in het antwoord genoemd worden. Om ervoor te zorgen dat de codering van antwoorden zorgvuldig en consistent gebeurt worden de codes uitgebreid besproken met de codeurs en toegelicht met diverse voorbeelden van antwoorden die tot deze codes behoren. Bij antwoorden die niet eenduidig zijn, wordt de codering door twee onderzoekers bekeken en beoordeeld.

Onderzoek versterkingsproces

Naast het panelonderzoek hebben we in de afgelopen periode verdiepend onderzoek uitgevoerd om vast te stellen hoe het versterkingsproces verloopt en wat de impact is op bewoners en hun leefgemeenschap. Voor dit deelonderzoek hebben we ten eerste interviews afgenomen bij 16 bewoners van het aardbevingsgebied, die op uiteenlopende manieren met de versterkingsoperatie te maken hebben. Daarnaast zijn 13 bewonersbegeleiders van NCG en CVW geïnterviewd over hun ervaringen in de versterkingsoperatie met bewoners. Tot slot hebben we negen bewonersbijeenkomsten over de nieuwe versterkingsaanpak bijgewoond in de gemeenten Loppersum, Delfzijl, Midden-Groningen en de toenmalige gemeente Ten Boer. In hoofdstuk 3 (Versterking) wordt een meer uitgebreide beschrijving gegeven van deze onderzoekswerkzaamheden.

Taakverdeling binnen onderzoek en rapportage

Dr. Katherine Stroebe en prof. dr. Tom Postmes van de faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen (RuG) geven leiding aan het onderzoek. Naast hen maken drs. Marjolein Boendermaker, drs. Babet Kanis en drs. Justin Richardson vanuit de RuG deel uit van het onderzoeksteam. De coördinatie van het bewonerspanel is in handen van het Sociaal Planbureau Groningen, in het bijzonder dr. Hans Elshof, dr. Carola Simon, drs. Femke de Haan en drs. Ewout van Spijker, onder leiding van Yvonne Turenhout.

De onderzoekers zijn volledig onafhankelijk in de uitvoering en de rapportage van het onderzoek. Alle rapporten zijn openbaar en worden via de website groningsperspectief.nl gedeeld met bewoners en geïnteresseerden.

Het onderzoek wordt begeleid door een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van de Nationaal Coördinator Groningen, Groninger Dorpen, de Groninger Bodem Beweging, het Groninger Gasberaad, gemeenten (Groningen en Het Hogeland), de provincie Groningen, de Veiligheidsregio Groningen, de GGD Groningen en twee wetenschappers. Zij bewaken de koers en onafhankelijkheid van het onderzoek. Daarnaast is een klankbordgroep van bewoners bij het onderzoek betrokken, die meedenkt over onderwerpen en vragen vanuit het perspectief van bewoners.

3. Versterking

Samenvatting

De versterkingsoperatie heeft een grote impact op bewoners en dorpen, blijkt uit interviews met bewoners en professionals.

*Het **leven van bewoners staat stil** omdat het jaren kan duren voordat de versterking van hun huis op gang komt. Ondertussen weten bewoners niet waar ze aan toe zijn. Ze kampen met langdurige onzekerheid, en met praktische en financiële zorgen. Ook het ontbreken van regie over hun eigen huis en leven trekt een zware wissel. Bewoners die daadwerkelijk versterkt worden, of in een sloop/nieuwbouw traject zitten, geven aan opgelucht te zijn dat ze eindelijk weten waar ze aan toe zijn. Bewonersbegeleiders zien dit ook: bewoners krijgen eindelijk weer wat regie over hun leven. Het geeft positieve energie.*

*In het contact met organisaties hebben bewoners **behoefte aan duidelijke en heldere communicatie**. Uit bewonersbijeenkomsten blijkt dat bewoners het onduidelijk vinden wat er op hen afkomt en dat ze de logica van het HRA-model niet begrijpen. Ook is het moeilijk te verkroppen dat de schade- en versterkingsprocedures van elkaar losgekoppeld zijn. Uit de bewonersbijeenkomsten blijkt dat verschillende vertegenwoordigers van gemeenten en NCG eveneens kritisch over het nieuwe model zijn.*

*In interviews geven bewoners aan dat het helpt wanneer ze informatie ontvangen die daadwerkelijk ingaat op hun eigen situatie. Ook geven bewoners en bewonersbegeleiders aan dat hierbij **persoonlijk face-to-face contact van groot belang** is.*

*Naarmate de versterkingsoperatie dichterbij komt maken bewoners zich zorgen over de **impact** van de toekomstige versterking **op hun dorp**. In dorpen waar al versterkt wordt kunnen **jaloerie en spanningen** ontstaan tussen bewoners. Tegelijkertijd geven bewoners aan **samen sterk** te staan. Ze zijn heel positief over gezamenlijke initiatieven die ontstaan, waarin bewoners elkaar opzoeken om samen de controle te (her)pakken over de toekomst van hun dorp.*

*Op basis van analyses van de gesprekken met bewoners en bewonersbegeleiders (en hun eigen aanbevelingen), doen we verschillende **aanbevelingen**, waaronder:*

- *Heb aandacht voor de directe, praktische zorgen van bewoners omtrent de te versterken woning en mogelijke verhuizingen*
- *Zet in op face-to-face contact in een vroeg stadium - met persoonlijke en heldere informatieverstrekking*

- *Zorg voor snellere besluitvorming en duidelijkheid over versterkingsprocedures*
- *Geef meer mandaat aan de versterkingspunten en de bewonersbegeleiders*
- *Geef garanties op ruimhartige vergoeding en financiering omtrent te versterken huis*
- *Geef regie terug aan bewoners: laat hen meedenken en beslissen over de verbouwing en de toekomst van hun huis*
- *Hou rekening met de impact van de versterkingsprocedure op dorpen: ga op het niveau van dorp/wijk de dialoog aan, voorkom conflicten en ondersteun initiatieven op dorps- en buurniveau*

Opzet onderzoek versterking

In deze paragraaf wordt eerst een uitgebreide beschrijving gegeven van de versterkingsoperatie. Dit overzicht is deels historisch, omdat dit relevant is voor de ervaringen van bewoners die hier sinds jaren mee te maken hebben. Vervolgens komt de opzet van het deelonderzoek naar het versterkingsproces aan de orde.

Achtergrond versterkingsoperatie

De versterking van woningen in het gaswinningsgebied is, voor zover wij kunnen nagaan, voor het eerst aangekondigd door toenmalig minister van Economische Zaken Henk Kamp op 25 januari 2013 (KST-33529-1, 2012-2013). De redenering die het ministerie sindsdien volgt is dat gaswinning onveilig is, maar dat door versterking van woningen die onveiligheid kan worden teruggebracht tot een verantwoord en billijk niveau.

Toch duurt het lang voordat de versterking op gang komt. Pas in september 2015 maakt de minister in een brief aan de Tweede Kamer concreet wat kern is van dat versterkingsbeleid (KST-33529-200, 2015-2016): *“Er is sprake van een verantwoord niveau [van gaswinning] indien door middel van een combinatie van een winningsplafond en de versterking van woningen en andere gebouwen bereikt kan worden dat de vast te stellen veiligheidsnorm niet wordt overschreden”*. De zojuist opgerichte organisatie van de Nationaal Coördinator Groningen krijgt de regie over de versterkingsoperatie. CVW is uitvoerende organisatie.

De versterkingsoperatie is een complexe en zeer omvangrijke taak. In de afspraken tussen EZK en NAM is vastgelegd dat de NAM financieel akkoord moet geven voor verschillende aspecten van de operatie en voor individuele batches vóórdat uitvoering door het CVW ter hand genomen kan worden. Dit blijkt vertragend te werken.

Er zijn in maart 2016 nog weinig inspecties en berekeningen die inzicht geven in de aardbevingsbestendigheid van Groningse gebouwen. De NCG kiest daarom voor een ‘no

regret aanpak': men begint in een kerngebied (ca 22.000 woningen) waarin naar verwachting de meeste woningen versterkt moeten worden met grootschalig inspecteren en vervolgens 'engineeren' - het doorrekenen van woningen om de aardbevingsbestendigheid te bepalen. Op basis hiervan wordt bepaald of versterking nodig is om het gewenste veiligheidsniveau te bereiken (Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen 2016-2020). Gedurende de operatie zal duidelijk worden om hoeveel woningen het exact gaat.

De uitvoering van inspectie en engineering wordt uitbesteed aan bureaus die door het CVW worden ingehuurd. Al snel wordt duidelijk dat de beoogde werkwijze die met de NAM is afgesproken te veel tijd in beslag neemt. In 2016 vindt inspectie en engineering plaats van circa 1.450 gebouwen. Het streven om binnen vijf jaar alle 22.000 gebouwen te inspecteren wordt met dit tempo niet gehaald. NCG en CVW komen daarom met voorstellen om het proces te versnellen, waaronder het toepassen van een eenvoudigere rekenmethode en het gebruik maken van een zogenaamd 'deskundigenoordeel'. Bij een deskundigenoordeel wordt op basis van een vergelijking met volledig doorgerekende referentiewoningen van hetzelfde type gekomen tot een versterkingsmaatregel voor de woning in kwestie (zie ook Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen 2017-2021). Ondanks deze aanpassingen wordt halverwege 2017 duidelijk dat ook de in 2017 beoogde aantallen niet gerealiseerd zullen gaan worden (Kwartaalrapportage NCG 2017 Q2). De NCG start in het derde kwartaal van 2017 een inhaalactie (Kwartaalrapportage NCG 2017 Q3).

Versterkingsadviezen gedurende 2017

Gebouwen die als onderdeel van de versterkingsoperatie geïnspecteerd en geëngineerd worden, worden gegroepeerd per fase waarin ze in behandeling worden genomen. Deze groepen te inspecteren/versterken gebouwen worden batches genoemd. De uiteindelijke uitvoeringsplanning van deze groepen verschilt per 'batch' (zie het plan van aanpak van de versterkingsoperatie 'Veiligheid Voorop en de bewoner centraal', 2019).

Batch 1.467

Halverwege 2017 ontvangt de NCG de eerste 1.467 versterkingsadviezen van de huizen die in 2016 zijn geïnspecteerd en geëngineerd. Het gaat om woningen in Appingedam, Loppersum, 't Zandt, Overschild, Lellens, Ten Post en Winneweer (Kwartaalrapportage NCG 2017 Q4). Van deze huizen wordt vastgesteld dat ze *vrijwel allemaal* versterkt moeten worden omdat ze volgens de gehanteerde bouwnorm (de NPR 9998 van december 2015) onvoldoende bestand zijn tegen aardbevingen ten gevolge van de gaswinning (kennisplatformbouwen.nl).

De versterkingsadviezen voldoen echter niet aan de kwaliteitseisen (Kwartaalrapportage NCG 2017 Q3). Er vindt een verbeteringsslag plaats. Uiteindelijk worden de adviezen pas in het vierde kwartaal van 2017 met bewoners gedeeld middels informatieavonden en individuele gesprekken (Kwartaalrapportage NCG 2017 Q3 en Q4) en vervolgens in de eerste helft van 2018 uitvoeriger met bewoners besproken (Kwartaalrapportage NCG 2018 Q2). Een deel van de te versterken gebouwen in de wijk Opwierde-Zuid in Appingedam is eind 2017 in uitvoering genomen (Kwartaalrapportage 2017 Q4).

Batch 1.588

Op basis van inspecties in 2017 levert CVW rond de jaarwisseling van 2017 1.588 concept versterkings en engineerings adviezen aan NCG. Deze adviezen zijn van toepassing op gebouwen in de gemeenten Appingedam, Delfzijl, Ten Boer en Midden-Groningen. De adviezen moeten vervolgens in 2018 door de NCG worden gevalideerd voordat ze formeel geaccepteerd kunnen worden (kwartaalrapportage NCG 2018 Q1).

Batch 1.581

Op basis van inspecties in 2017 levert CVW in het tweede kwartaal van 2018 opnieuw 1.319 concept versterkings en engineerings adviezen. Het gaat hier om woningen uit de zogenoemde batch 1.581 (Kwartaalrapportage NCG 2018 Q2). Ook deze moeten op dat moment nog door de NCG worden gevalideerd, voordat de engineeringfase kan worden afgerond.

Tijdelijke stopzetting versterkingsoperatie

Terwijl de NCG klaar is om de versterkingsadviezen van batch 1.588 naar bewoners te versturen, besluit het kabinet op 29 maart 2018 dat de gaswinning uit het Groningerveld wordt afgebouwd en rond 2030 ten einde komt. Minister Wiebes maakt bekend dat hierdoor de versterkingsoperatie tijdelijk wordt stopgezet: door het beëindigen van de gaswinning zijn, zo verwacht de minister, nieuwe berekeningen nodig met betrekking tot de veiligheidsrisico's van woningen in het gebied.

Het tijdelijk stopzetten van de versterkingsoperatie betekent voor de bewoners van batches 1.581 en 1.588 dat ze moeten wachten tot ze hun versterkingsadvies daadwerkelijk ontvangen. De batch 1.588 ontvangt het versterkingsadvies nadat vele bewoners een WOB-verzoek indienen. De validatie van de concept-versterkingsadviezen van batch 1.581 wordt stopgezet (maar enkele weken later opnieuw hervat) (Kwartaalrapportage NCG 2018 Q2). Slechts enkele bewoners van batch 1.581 ontvangen uiteindelijk een versterkingsadvies (<https://www.rtvnoord.nl/nieuws/193473/>

in-september- duidelijkheid -over-versterkingsadvies;
<https://www.openkamer.org/kamervraag/2018Z23256/>).

Gevolgen stopzetting versterkingsoperatie oude stijl en ontwikkeling nieuwe aanpak
Bij het stopzetten van de versterkingsoperatie stelt minister Wiebes dat de versterkingsoperatie te traag verloopt. Dat behoeft enige nuancering. Als de nieuwe versterkingsaanpak wordt ontwikkeld zijn er 9.635 inspecties voltooid (halfjaarrapportage juli-december 2018, NCG). Inspecties zijn tijdrovend: in de korte periode vanaf vaststelling van het Meerjarenplan van de NCG (begin 2016) tot het stilleggen van de versterkingsoperatie (begin 2018) is dus zeer veel werk verricht. Wat voor het huidige rapport van belang is: bewoners hebben niets concreets aan inspecties omdat ze overlast geven en omdat ze een periode van wachten inluiden waarin hun toekomst “on hold” staat.

Wat met name traag verloopt is de uitvoering van de versterking. Onder regie van NCG zijn wél 3.068 potentieel risicovolle bouwkundige elementen aangepakt. Maar voor versterking is er eerst inspectie, engineering en advies nodig. Daardoor zijn eind 2018 slechts 737 woningen versterkt (halfjaarrapportage juli-december 2018, NCG). Uiteindelijk is die versterking het eerste moment dat bewoners “geholpen” zouden zijn.

HRA-methode

Op verzoek van de minister brengt de Mijnraad op 2 juli 2018 een advies uit voor een nieuwe aanpak van de versterking. Deze nieuwe werkwijze is enerzijds gebaseerd op de verwachting dat de versnelde afbouw van de gaswinning het risico op hevige bevingen vanaf 2020 zal doen afnemen. Anderzijds is deze werkwijze gebaseerd op inzichten dat veel risicovolle gebouwen zich niet in het kerngebied bevinden maar daarbuiten.

In de nieuwe werkwijze worden gebouwen in het gaswinningsgebied in eerste instantie op basis van een computermodel gescreend om veiligheidsrisico's in te schatten. Dit gebeurt met behulp van het Hazard and Risk Assessment (HRA) model. Dit model is door de NAM ontwikkeld om vast te stellen welke type gebouwen in het gebied een hoger risico lopen op instorting bij een beving. Aan de hand van het HRA-model wordt per gebouw een risico inschatting gedaan (normaal, licht verhoogd of verhoogd risicoprofiel). Deze inschatting vormt de basis voor inspecties: in principe krijgen gebouwen met verhoogd risico voorrang in de versterkingsoperatie, wat inhoudt in dat deze als eerste geïnspecteerd worden. De uitkomsten van de HRA zeggen niet of een gebouw (on)veilig is (<https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/onderwerpen/risico-van-gebouwen/documenten>). Dit betekent dan ook dat de daadwerkelijke noodzaak tot versterking pas na inspectie en engineering bepaald kan worden.

De HRA-methode is door de Mijnraad aangeprezen als een goede manier om prioritering van individuele gebouwen vast te stellen, maar in de praktijk blijkt dat de resultaten van het model veel aanvullingen behoeven voordat er een definitieve prioritering kan worden gemaakt. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat gebouwen acuut onveilig zijn verklaard, maar toch niet worden aangemerkt als risicovol (Plan van Aanpak NCG, 2018). Of dat op het oog identieke woningen (bijv. 2-onder-een-kap woningen) van elkaar afwijkende risicoprofielen opleveren - iets dat niet zou stroken met de praktijkwaarneming van bewoners. Het advies van de mijnraad blijkt in de praktijk dus niet goed uitvoerbaar. Het duurt tot november 2018 voordat de NCG een Plan van Aanpak uitbrengt.

Voor *bewoners* van het gaswinningsgebied heeft deze nieuwe methode verreikende en uiteenlopende gevolgen. Voor veel van de bewoners van de 22.000 woningen in het voormalige kerngebied geldt dat ze enkele jaren geleden nog hoorden dat hun woning geïnspecteerd zou worden. Ook bleek dat nagenoeg alle woningen uit batch 1.467 onveilig waren *na* inspectie en engineering. Maar nu blijkt dat veruit de meeste gebouwen in het kerngebied een normaal risicoprofiel hebben en dat de bewoners van die woningen met normaal risico die niet in batch 1.467 of 1.588 zitten naar verwachting heel lang zullen moeten wachten op duidelijkheid: hun woning heeft in de nieuwe aanpak geen prioriteit meer.

Ook is er een grote groep bewoners van woningen die al geïnspecteerd waren, en waarbij gewerkt werd aan (validatie van) het versterkingsadvies (batch 1.581). Als deze woningen volgens het HRA-model geen verhoogd risico lopen, sluiten ook zij achteraan: ze kunnen beslissen of ze via de nieuwe normen herbeoordeeld willen worden, of af willen zien van versterking. Enkel voor bewoners van woningen waar het versterkingsadvies voor de hele batch was afgerond (1.467 en 1.588) blijkt uiteindelijk dat versterking volgens de oude aanpak door kan gaan.

Aan de andere kant van het spectrum zijn er dorpen buiten het kerngebied die geen versterking of inspecties verwachtten, die nu worden overvallen door de mededeling dat een groot deel van de gebouwen in hun dorp een verhoogd risico loopt (bijvoorbeeld Meedhuizen en Tjuchem). Deze bewoners hebben het vooruitzicht van een inspectie en mogelijk ingrijpende versterkingsoperatie. Voor sommigen levert dat een nogal absurde situatie op: hen werd in het verleden door experts verteld dat schade aan hun woning niet door aardbevingen veroorzaakt kon zijn, maar nu blijkt hun woning tóch risicovol.

Het gevolg is dat, door toedoen van het veranderde beleid, veel méér bewoners in onzekerheid verkeren dan voorheen. Die onzekerheid betreft vragen zoals of hun huis wel/niet versterkt wordt, wanneer de inspectie plaats zal vinden, waarom hun huis geen

verhoogd risicoprofiel heeft en dat van burens wel, of waarom het risico van hun woning niet verhoogd is terwijl zij zoveel schade hebben?

Op *bestuurlijk niveau* brengt de nieuwe versterkingsaanpak verschuivingen met zich mee. Eindverantwoordelijke voor veiligheid en financiering wordt het Rijk. Het Rijk maakt “aan de achterdeur” afspraken over de financiering met de NAM (Plan van Aanpak, NCG 2018). De intentie is om gemeenten een veel grotere rol te geven in de versterking: lokale stuurgroepen krijgen een regisserende rol met betrekking tot lokale afwegingen, prioritering en communicatie naar hun bewoners. De rol van NCG wordt uitvoerend in plaats van regisserend.

Onderzoeksopzet

Om de impact van de versterkingsoperatie te onderzoeken hebben we gekozen voor een kwalitatieve aanpak waarin we zowel bewoners als bewonersbegeleiders hebben gesproken. Dit hield het volgende in:

a. Interviews bewoners

Tussen december 2018 en februari 2019 hebben we 16 interviews afgenomen bij bewoners van het aardbevingsgebied in Groningen. We hebben bewoners benaderd die op uiteenlopende manieren met de versterkingsoperatie te maken kunnen hebben: omdat ze al versterkt worden, wachten om versterkt te worden, de keuze krijgen om versterkt te worden of omdat ze versterkt zouden worden maar dat nu toch niet doorgaat⁴. Deelnemers werden willekeurig voor het onderzoek geworven door deur-aan-deur aan te bellen. Dit resulteerde in deelnemers uit Ten Post (4), Tjuchem (3), Appingedam (2), Stedum (2), Uithuizen (2), Uithuizermeeden (2) en Meedhuizen (1). Alle interviews zijn met toestemming van de deelnemers opgenomen, en vervolgens volledig getranscribeerd.

De situatie van deelnemers was als volgt: één deelnemer zat al in het versterkingsproces zelf (vertrekt naar wisselwoning), zes deelnemers wisten dat hun huis versterkt/gesloopt zou worden, acht deelnemers wisten nog niet wat er met hun huis zou gebeuren. Met betrekking tot de nieuwe HRA-methode en risicoprofilering (zie hierboven voor toelichting), hadden acht personen al een brief met risicoprofiel ontvangen, zeven personen (nog) niet en wist één persoon het niet omdat ze in een huurwoning woont.

Opvallend was dat bij de werving van deelnemers *huurders* vaker geneigd waren een interview af te slaan dan kopers. Bijvoorbeeld bij afwijzingen aan de deur in Appingedam en Uithuizermeeden vertelden huurders dat ze het gevoel hadden geen relevante kennis of

⁴ In laatstgenoemde categorie zit slechts één deelnemer die oorspronkelijk versterkt zou worden maar wiens woning nu een normaal risicoprofiel blijkt te hebben.

ervaringen te hebben rondom de versterkingsoperatie. Omdat ze huren, zouden ze niet zoveel bij de versterkingsoperatie betrokken zijn, in tegenstelling tot hun woningcorporaties. In Ten Post wilden weinig huurders meedoen aan een interview, vanwege de impact die de gaswinningsproblematiek op hen heeft (gehad). Vier personen gaven expliciet aan niet meer bezig te willen zijn met “dat gedoe”.

Het doel van deze interviews is om beter te begrijpen welke impact de versterkingsoperatie heeft op het leven van inwoners. In de interviews is eerst in algemene zin gevraagd naar ervaringen rondom de gaswinning. Vervolgens hebben we de deelnemers gerichtere vragen gesteld om antwoord te krijgen op een aantal kernvragen:

- Hoe ervaren inwoners de versterkingsoperatie? Wat gaat er goed, en wat kan beter? Wat verwachten bewoners dat de versterkingsoperatie voor hen gaat betekenen?
- Wat vertellen inwoners over de impact die ze ervaren als gevolg van de versterkingsoperatie? Welke aspecten hebben juist wel of geen impact, en waarom (niet)?
- Wat vertellen inwoners over de impact van de versterkingsoperatie op hun woonomgeving? Wat doet het met relaties tussen bewoners? Wat zijn de verwachtingen voor het dorp?

Op basis van inhoudsanalyses van de transcripties van deze interviews hebben we thema's geïdentificeerd die veelvuldig door meerdere bewoners genoemd zijn in relatie tot de versterkingsoperatie. Dat betekent dat niet alle vragen en antwoorden die in de interviews aan bod kwamen, in dit rapport opgenomen zijn. In dit hoofdstuk geven we inzicht in deze thema's en de belangrijkste bevindingen aan de hand van uitspraken van deelnemers.

b. Interviews bewonersbegeleiders

In de periode december 2018-februari 2019 zijn tevens dertien **bewonersbegeleiders** van NCG en CVW geïnterviewd over hun ervaringen in de versterkingsoperatie. Zij hebben in deze interviews vragen beantwoord over een aantal onderwerpen:

- hun eigen ervaringen in het contact met bewoners tijdens de inspectie-, versterkings- en sloop/nieuwbouwtrajecten;
- ervaringen met hun eigen organisatie en met andere organisaties waarmee zij samenwerken ten behoeve van de versterkingsoperatie (NCG dan wel CVW, ingenieursbureaus, aannemers, gemeenten etc.)
- hun visie op hoe de versterkingsoperatie verloopt: wat gaat goed, waar ervaren zij belemmeringen en wat kan beter?

Na transcriptie van deze interviews zijn uitspraken gerelateerd aan bovenstaande onderzoeksvragen gecodeerd⁵. Op basis van deze inhoudsanalyse zijn thema's geïdentificeerd die in minimaal drie verschillende interviews aan bod kwamen. Dat betekent ook dat uitspraken die in slechts één of twee interviews gedaan werden, hoe interessant op zichzelf ook, niet in dit rapport zijn opgenomen.

c. bijwonen voorlichtingsbijeenkomsten

Daarnaast hebben we in november en december 2018 negen bewonersbijeenkomsten over de nieuwe versterkingsaanpak bijgewoond in de gemeenten Loppersum, Delfzijl, Midden-Groningen en de toenmalige gemeente Ten Boer. Bij elke bewonersbijeenkomst is genotuleerd.

Leeswijzer

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de interviews met bewoners. Hierbij onderscheiden we drie thema's die in de interviews aan bod zijn gekomen:

1. De *psychische impact* die de versterkingsoperatie heeft op inwoners.
2. De ervaren impact van de versterkingsoperatie op de *leefomgeving van deelnemers*.
3. De *relatie* die deelnemers ervaren met *betrokken organisaties*.

In de daaropvolgende paragraaf (*Bewonersbijeenkomsten*) wordt een beeld gegeven van onze observaties tijdens de informatiebijeenkomsten voor bewoners. In de laatste paragraaf (*Ervaringen en visies van bewonersbegeleiders*) komen bewonersbegeleiders aan het woord over hun contact met bewoners en andere organisaties binnen de versterkingsoperatie. We starten met een geredigeerde versie van één van de interviews, waarin de verschillende thema's die we in dit hoofdstuk bespreken samenkomen.

⁵ Ten eerste door open coderen: het toekennen van labels (codes) aan interviewfragmenten, die zo kort mogelijk het belangrijkste thema (of de thema's) van het fragment beschrijven. Daarna zijn de codes geordend in hoofd- en subthema's, en vervolgens zijn fragmenten met dezelfde hoofd- en subcodes op verschillen en overeenkomsten onderzocht. Dit laatste wordt wel axiaal coderen genoemd.

'Misschien dat mensen hier straks graag zouden willen wonen.'

Een bewoner over versterking en de ontwrichting van het normale leven

Vlak voor de kerst van 2018 spreken we een jonge welbespraakte vrouw. Ze woont met haar vriend en dochtertje in een huurwoning in een naoorlogse stadswijk. Ze hebben hun leven daar goed op orde en het is een fijne plek om te wonen. We spreken haar over de versterkingsoperatie in de wijk die al jaren geleden voor het eerst werd aangekondigd en die inmiddels op gang komt. Sommige woningen worden gesloopt en vervangen voor nieuwbouw en andere slechts versterkt – zoals de hare.

We treffen haar te midden van de verhuisdozen. De woonkamer is in gebruik als opslagruimte en het gesprek moet noodgedwongen plaatsvinden in een achterkamertje, waarvan het dak lekt: omdat er versterkt gaat worden, wordt er al tijden geen onderhoud meer gepleegd aan de woning.

Ontwrichting door inspecties

'We zagen dat er scheuren in de woning zaten. Vorig jaar gingen we bij de trap kijken en daar bleek een scheur te lopen – helemaal naar boven. Volgens de woningstichting speelt dit al vanaf 2014. En toen ik het behang van de kamer trok, zag ik daaronder ook scheuren. We belden natuurlijk de woningstichting. Uiteindelijk werd het gewoon dichtgesmeerd en werd er een nieuw behangetje tegenaan geplakt.

Op zich voel ik mij wel veilig in dit huis. Ik heb niet het idee dat het elk moment kan instorten. Maar wat mij betreft is het gewoon: gaskraan dicht. Iedereen moet veilig kunnen leven. En niet alleen in je woning maar ook op straat. Er moet goed versterkt worden, zo snel mogelijk. Je moet al die mensen niet zo lang laten wachten.

Veel mensen hoor ik hier in de wijk zeggen: "Ik doe niks meer aan mijn huis. Ik plak er geen behang meer in, ik ga niet meer sauzen, want het gaat toch plat."

Het erge is dat je huis iedere keer opnieuw wordt geïnspecteerd. Dat is heel vervelend. Alles moet worden bekeken en opgemeten. Dan komen er allerlei mensen over de vloer om foto's te maken en de boel op te meten, en daardoor voel je je niet meer zo prettig in je eigen huis.'

Versterking is geen verbetering

'Ons huis wordt versterkt. Niet gesloopt. Wij hadden eigenlijk meteen al zoiets van: sloop de boel en doe nou maar gewoon nieuwbouw, na al die ellende maar wij hadden geen inbreng in de keuze tussen sloop of nieuwbouw. Ons werd gewoon verteld dat het huis versterkt wordt.

Dat betekent dat we een soort huls om onze woning heen krijgen. De huizen zien er daardoor mooier uit aan de buitenkant, maar de binnenkant blijft gewoon hetzelfde. Eigenlijk is het natuurlijk zonde van al die oude huizen, maar ja, het kan niet anders... We krijgen wel zonnepanelen op het dak en gaan straks van het gas af.

Wat je uiteindelijk krijgt is dus gewoon je oude huis met een nieuw jasje. En het is volgens ons niet eens bewezen dat het wel echt veilig is. We horen dat er veel problemen zijn met de huizen die al versterkt zijn. Er schijnen dingen van af te vallen.'

Ontwrichting door versterking

'De onzekerheid over onze verhuizing speelt al vanaf vorig jaar. Toen heb ik alles al een keer ingepakt, maar er kwam een bouwstop. Het bleek allemaal nog niet rond te zijn. Voor de kerst ben ik toen alles maar weer gaan uitpakken, want ik wilde niet met die dozen blijven zitten.

Het blijft onzeker – tot op de dag van vandaag. Nu is het weer bijna kerst en zit ik opnieuw tussen de dozen. Geen kerstboom. Niks gezelligs op tafel. Als ze nou weer gaan uitstellen dan houdt het voor ons op. Dan zeggen we dat we hier niet meer aan mee willen doen.

Maar je hebt geen keuze. Het wordt je opgelegd. Inpakken die dozen, weggooien, schoonmaken: al die ellende. Het is een complete verhuizing. Ik raak daar behoorlijk gefrustreerd van.

We verhuizen binnenkort naar een wisselwoning. Die zijn hierachter gebouwd, op het voetbalveld. Op 4 januari mogen we ernaartoe. Op 14 januari komt dan het verhuisbedrijf om alle meubels en dozen vanaf hier naar de opslag te brengen. Tussendoor hebben we dus tien dagen de tijd om alles op te ruimen en in te pakken. Ik verwacht dat het goed verloopt.

Je moet overal zelf achteraan

'Ik weet nu wel dat het allemaal doorgaat, maar veel blijft onzeker. Neem nou deze aanbouw. Hoe krijgen we die terug? Gisteren kregen we pas de bouwtekeningen. Tot die tijd zaten we behoorlijk in de stress.

We hadden nog heel veel vragen over de wisselwoning. "We bellen u terug," zeggen ze dan. Maar je wordt niet teruggebeld. Gisteren hebben we overal zelf maar weer naartoe gebeld. Uiteindelijk is het goed gekomen. We kregen antwoord en bleken een wisselwoning aan deze kant te krijgen. Dus nou heb ik ook een rustig gevoel. Maar het duurt allemaal zo lang. En overal moet je achteraan.

Het probleem ligt volgens mij niet bij de woningstichting. Want zij moeten weer toestemming hebben van de NAM en van het Centrum Veilig Wonen. Sowieso duurt het heel lang voordat je officieel bericht krijgt dat het doorgaat. Soms krijg je het gevoel dat alles langs elkaar heen loopt.'

Ontwrichting door onzekerheid

'Het blijft onzeker allemaal. Er komt steeds weer iets bij. De eerste keer dat ze hier op gesprek kwamen, zeiden ze dat we op 7 januari de sleutel van de wisselwoning kregen. Daarna werd het weer 4 januari. Maar wij hadden alles al geregeld voor de 7e. Er moet gewoon meer duidelijkheid komen.

Je leeft in onzekerheid. Het enige wat je kunt doen is erover praten. Want het doet heel veel met me. Mijn vriend zei de hele tijd dat het hem niets deed. "Gewoon rustig blijven", zei hij. Terwijl ik avonden zat te janken. Maar deze week barstte hij ook ineens los. "Wat denk je wat dit allemaal met mij doet?" Uiteindelijk deed het hem dus ook veel.

Wij hebben wel inbreng gehad in hoe de woning er straks uit komt te zien. In plaats van drie krijgen we bijvoorbeeld twee ramen. We hadden ook altijd een

hondenluik achterin de schuur, maar de schuur krijgt een nieuwe buitenkant en daarom krijgen we een houten deur waar een hondenluik of kattenluik in past. Daar hebben we inspraak in gehad.'

Impact op de buurt

'Dit is een gezellige buurt. Mensen leven met elkaar mee. Je helpt elkaar bijvoorbeeld verhuizen. Gisteravond hielp mijn vriend de burens om grofvuil in de container te gooien.

We zijn bij verschillende bijeenkomsten geweest. Dat doen ze al jaren: informatieavonden organiseren over wat er met de huizen gaat gebeuren en wat er in de wijk speelt. We hebben ook een soort bewonerscafé, georganiseerd door de woningstichting, daar kan je met elkaar praten. Wat ik daar merk is dat er behoorlijk veel stress is. Veel spanning en verdriet. Dat vertellen we aan elkaar: dat het ons soms allemaal teveel wordt.

Van de woningstichting krijgen we om de twee weken een nieuwsbrief over wat er hier in de wijk speelt en hoe ver het met de huizen staat die daar al versterkt zijn. Daarmee word je op de hoogte gebracht wat er allemaal speelt.

Nu heb je nog gewoon de vertrouwde mensen om je heen. De mensen die je dagelijks ziet, wanneer je boodschappen doet en met de hond loopt, groeten elkaar. Zo dadelijk word je een tijd uit elkaar gezet. Je komt niet naast je vaste burens. Ze kunnen natuurlijk ook niet allemaal zorgen dat je precies naast elkaar komt. Sommige mensen, die je nu misschien dagelijks ziet, komen aan de andere kant te wonen.'

Ik hoop vooral dat het allemaal een beetje soepel verloopt, dat we gewoon rustig naar een wisselwoning kunnen en dat de veertiende alle meubels, dozen naar de opslag kunnen. Dat wij alleen de kleine spullen hoeven in te pakken.'

Vijf jaar in een bouwput

'Ik moet nog erg wennen aan de buitenkant van de huizen die versterkt zijn. Ze zien er prachtig, mooi en nieuw uit, maar het is ook een beetje een grijze massa. Eigenlijk is het heel raar, want van de buitenkant is alles helemaal nieuw en van binnen is alles nog hetzelfde.

De gemeente is bezig om de hele wijk op de kop te gooien. Er komen meer vijvers, er komt meer groen. Misschien dat mensen hier straks graag zouden willen wonen. Maar de komende vijf jaar zitten we in deze buurt gewoon in een bouwput.'

Impact op bewoners

Wat is de impact van de versterkingsoperatie op bewoners? De 16 geïnterviewden vertellen hier veel over. Een onderwerp dat vaak aan de orde komt is de mate van onzekerheid die bewoners ervaren. Daarnaast vertellen bewoners over hun (financiële) zorgen ten aanzien van het versterkingsproces. Deze thema's komen in deze paragraaf aan de orde. Ook gaan we in op de psychische impact die deze onzekerheid bij hen teweeg

brengt, en de manieren waarop ze daarmee omgaan. Tot slot bespreken we de grote behoefte aan regie en controle van bewoners op het versterkingsproces. Uit de interviews wordt duidelijk dat het gebrek aan controle van bewoners zorgt voor gevoelens van stress, en dat de deelnemers zoeken naar manieren om de regie weer in handen te nemen.

Onzeker over versterking

In de interviews valt op dat deelnemers allerlei vragen hebben over wat de versterkingsoperatie voor hen zal betekenen. De meesten van hen hebben op het moment van de interviews nog geen informatie over wat er met hun woning zal gaan gebeuren: niets, versterken, of sloop-nieuwbouw. Alle deelnemers ervaren ten minste enige mate van onzekerheid met betrekking tot de versterkingsoperatie:

“Er staat wat te gebeuren, maar wat weten we nog niet.”

Voor enkelen is het risicoprofiel van hun woning op basis van de HRA-methode al wel gecommuniceerd via een brief. Wat een dergelijk risicoprofiel nou precies betekent, is voor hen onduidelijk.

“We zeggen, gaat het door gaat het niet door? De XXXstraat, dat is de straat hierachter. Dat zou [ook] eerst worden versterkt (...) Dus ik denk dat dat, ja er wordt over gediscussieerd. Wat gaan we doen, wat gaan we niet doen.”

“Ik weet wel dat dit [versterking] doorgaat, maar er zijn onzekere dingetjes zoals nou we hebben deze aanbouw. Dat krijgen we terug, maar hoe krijgen we dat terug. Bouwtekeningen hebben we pas gisteren gekregen. Het duurt allemaal lang lang lang. Ja. En dat brengt toch onzekerheid met zich mee.”

“Die hele brief en die bijeenkomst hebben het niet echt anders gemaakt behalve dan dat je het vooruitzicht hebt dat er iets gaat gebeuren. Maar wanneer en wat is nog steeds de vraag.”

Wat opvalt in de bovenstaande citaten is dat in dit stadium, wanneer er nog maar weinig informatie voor inwoners beschikbaar is gesteld, de onzekerheid groot is. Het risicoprofiel van een woning zegt niets over wat er precies staat te gebeuren, en roept veel vragen op bij deelnemers.

Zorgen over het daadwerkelijke versterkingsproces

De meeste deelnemers uiten zorgen over hoe de versterking tot stand komt en over de mogelijke negatieve gevolgen ervan:

“Ik heb allemaal van die visioenen dat hier van die metselaars komen en die slopen de boel eruit, en dan houden ze er ineens mee op. Dan gaan ze weg. Daar ben ik altijd wel bang voor; ik heb ervaring met klussen die ik uitbesteed heb. Het wordt niet afgemaakt, en dan zijn ze weer weg, en dan moet ik er weer achteraan. Dan komt er niks meer. Daar ben ik heel bang voor. Want ik weet dat de mensen die die huizen gaan versterken, het heel druk gaan krijgen. Dus het kan niet anders. Ze gaan het helemaal niet in goeie staat weer terugbrengen. Ik geloof het gewoon niet.”

“Het duurt lang hè. Dan is deze straat een bouwput, dan is die straat een bouwput. Ik heb echt geen idee, echt niet.”

“Van ja, hoe lang duurt dit, moet naar een wisselwoning, als dat nog twee, drie jaar duurt, ben ik dan nog zo mobiel, dat soort dingen dat houdt mij wel bezig.

Uit de bovenstaande citaten blijkt dat deelnemers zich zorgen maken over de gevolgen voor hun eigen woning, hun woonomgeving en over de impact die de versterking op hen gaat hebben. Dit gaat gepaard met zorgen over praktische zaken:

“Daan [kat] loopt altijd buiten. Die is dat gewend hier. Wat gaan we daarmee doen? (...) Dat zijn hele kleine dingetjes. Maar ook bijvoorbeeld: ons huisje, dat hebben we nu prima voor elkaar. We hebben een aantal jaren terug een nieuwe keuken geplaatst. Ja, en dan?”

“Ik ben altijd heel veel bezig, dat was altijd mijn hobby, in mijn tuin bezig geweest, de struiken en de spullen onderhouden en dat soort dingen. Nou, dat gaat me eigenlijk ook nog wel een beetje aan het hart, wat moet je met al die mooie struiken en dat soort dingen.”

“Het klinkt een beetje... dom wil ik niet zeggen, maar ik ben ook nog nooit verhuisd. Ik help wel eens mensen met verhuizen en dan denk ik: o gut, als ik zelf ooit moet... Ik heb nog zo veel hier in huis staan. Zo nu en dan ben ik wat aan het opruimen. Dat zou mijn punt zijn, als ik ergens anders heen moet.”

Zorgen over bijvoorbeeld het weglopen van een kat na verhuizing naar een wisselwoning of het (niet) kunnen behouden van een mooie tuin gaan deelnemers erg aan het hart. Dit lijken wellicht kleine zorgen, maar het zijn voor bewoners juist de dingen die hun huis hun thuis maken - en die bedreigd worden. Bewoners geven aan dat aan deze praktische, persoonlijke zorgen niet genoeg aandacht besteed wordt door instanties, terwijl ze leiden tot gevoelens van stress en onrust.⁶

Financiële veiligheid

De versterkingsoperatie heeft als hoofddoel om de fysieke veiligheid te waarborgen. Het idee is immers dat een woning door versterking voor instorten wordt behoed. Uit de interviews blijkt echter dat bijna alle deelnemers zich nagenoeg geen zorgen maken over hun fysieke veiligheid:

“Ja, ik voel me eigenlijk heel erg veilig. Ik heb ook altijd gezegd: ik ben bang voor de versterking dan voor de aardbeving.”

Interviewer: “In het scenario dat u bericht krijgt dat uw huis versterkt moet worden, zou zo'n versterkingsproces invloed hebben op uw gevoel van veiligheid?”

Bewoner: “Nee. Als zij zeggen: 'Dat moet versterkt worden, omdat de schoorstenen te zwaar zijn,' want dat zijn vaak van die dingen waar het om gaat, dan zeg ik: 'Oké. Doe maar.' Maar ik word er zelf niet echt anders van.”

Opvallend is dat de versterkingsoperatie volgens de meeste deelnemers geen verandering gaat brengen in hun gevoel van veiligheid, ondanks de nadruk die instanties en media leggen op het veiligheidsaspect. Deelnemers geloven namelijk helemaal niet dat huizen zullen instorten en dat ze fysiek in gevaar zijn. Dit komt ook overeen met wat de analyses van waargenomen veiligheid laten zien (zie hoofdstuk 4). Ook hieruit blijkt dat men niet per se bang is voor een catastrofe, maar dat met name onzekerheid (over de toekomst) bewoners parten speelt. Wat deelnemers in de interviews aan het gevoel van veiligheid relateren, en wat zij belangrijker zeggen te vinden, is financiële veiligheid:

“Het huis is nu niet te verkopen, natuurlijk. Dat is logisch. Als er een versterkingsadvies ligt, is er niemand die je huis koopt.”

⁶ Verderop in dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de relatie tussen bewoners en instanties.

Bewoner: “In Den Haag hebben ze helemaal geen idee van wat het betekent als je een eigen huis hebt, en je wilt dat straks, misschien over tien jaar, verkopen, en er zit geen etiketje op met ‘versterkt’. Wat betekent dat eigenlijk?”

Interviewer: “Ja, dus het gaat niet alleen om veiligheid, maar het gaat ook om...”

Bewoner: “Economische waarde. En dat wil ik eigenlijk gewoon gecompenseerd zien.”

Een groot deel van de deelnemers maakt zich zorgen over de waardedaling van hun huis door schade en versterking. Wanneer een huis nog niet versterkt is, en er alleen sprake is van een (licht) verhoogd risicoprofiel of versterkingsadvies, wordt versterking gezien als extra barrière om een huis te kunnen verkopen. Echter, de versterking biedt ook financiële veiligheid. Een aardbevingsbestendig huis is bijvoorbeeld volgens de tweede geïnterviewde deelnemer hierboven beter verkoopbaar, en geldt als een vorm van economische compensatie voor waardedaling. Uit de interviews komt naar voren dat zo spoedig mogelijk versterken een gevoel van financiële veiligheid vergroot, omdat het toekomstperspectief en controle biedt.

Financiële zorgen

Uit de interviews blijkt dus dat de versterkingsoperatie op langere termijn gevoelens van financiële veiligheid bevordert, maar dat het op korte termijn en in een stadium waarin de versterking nog slechts een papieren tijger is, de financiële onzekerheid juist versterkt. Daarnaast blijkt uit de interviews dat bijna iedere deelnemer nog andere zorgen heeft over financiële zaken omtrent de versterkingsoperatie:

“Ze kunnen misschien wel zeggen dat ze de woning gasloos gaan maken, dat ze meteen verduurzaming doen, maar dan komt mijn volgende vraag; wie gaat dat betalen? Ik heb net een vrij nieuwe cv-ketel.”

“Ik heb dat al 20 duizend keer gevraagd. Moeten we dit nu gaan verbouwen? Als [partner] dat doet, kunnen we dat vrij snel, makkelijk en vrij low budget doen, maar misschien levert dat wel heel veel op in herbouwwaarde. Dat weten ze niet, daar krijgen we geen antwoord op. Ze weten niet hoe ze gaan taxeren. Wat moeten wij dan? We weten gewoon niet wat we moeten.”

Onder deelnemers heerst veel onzekerheid over wie verantwoordelijk is voor welke kosten. Zo wordt de versterkingsoperatie gekoppeld aan dure duurzaamheidsmaatregelen (bijvoorbeeld zonnepanelen en warmtepompen) om minder gas te hoeven verbruiken, en is het voor deelnemers nog onduidelijk over wie er zal opdraaien voor de kosten hiervan.

Dit geldt ook voor vragen over het doorbreken van muren, of het aanschaffen van inductiepannen.

Bovendien wordt de zorg van de tweede geïnterviewde hierboven over het doen van investeringen in de woning, grootschalig gedeeld. Maanden- of soms jarenlang hebben deelnemers niet geïnvesteerd in hun woning, omdat het onduidelijk is of hun huis versterkt of gesloopt zal worden. Deelnemers krijgen geen, of inconsistente antwoorden van instanties op de vraag of investeren verstandig is, en welke invloed het heeft op de taxatieprijs van hun woning. Deze onzekerheid heeft volgens verschillende deelnemers tot gevolg dat hun levens al een aanzienlijke tijd stilstaan, en heeft op de meeste deelnemers grote psychische impact.

Psychische impact

Uit de interviews blijkt dat bijna alle deelnemers een negatieve emotionele en psychische impact ervaren op hun leven en welzijn als gevolg van de versterkingsoperatie:

“Ja er speelt hier een behoorlijke stress, spanning. Wat wel aan elkaar geuit wordt zeg maar, verdriet. Dat het allemaal teveel wordt. Ja dat is wel en vooral nu. Omdat je ook in deze periode zit van het jaar, geen kerstboom, niet gezellig aan tafel, want je zit tussen de dozen.” [vertelt een bewoner die in verband met de versterkingsoperatie na de kerst naar een tijdelijke woning moet gaan verhuizen]

“En dat is gewoon een grote impact. Het is iets dat je naast je werk doet. En naast je werk doe je het liefst leuke dingen. Ik had ook nog een studie. Ik had het mezelf al niet makkelijk gemaakt om zwanger te zijn en een studie te hebben en werk te hebben. En dan dat er nog bij, dat was wel veel. Het beheerst ook alle plannen die je hebt. Het is de tijd die je er in steekt. Ik denk dat er tijden zijn geweest dat ik er wel 20 uur per week in stak. Dat is veel te veel. Maar dat komt ook, omdat er drie, vier dingen naast elkaar lopen. Je hebt meerdere dingen waar je dan mee bezig bent. Maar die uren zitten bijvoorbeeld ook in het met elkaar overleggen.”

De bovenstaande citaten illustreren waarom de versterking een wissel trekt op veel bewoners: de versterking verstoort het leven van bewoners, gaat gepaard met veel onzekerheid en kost erg veel tijd. Toekomstplannen, investeringen in het huis of het vieren van Kerstmis in je eigen woning, worden volgens deelnemers door de versterkingsoperatie gesaboteerd. Het combineren van de schadeafhandeling en versterkingsoperatie met persoonlijke bezigheden is volgens deelnemers erg stressvol.

Geïnterviewden gaan hier op verschillende manieren mee om:

“Maar ik ben er klaar mee [met bewonersbijeenkomsten], weet je wel. Dan denk ik ‘dat heeft totaal geen zin’. Ik kan er wel een avond zitten maar ik wind mij alleen maar op.”

“Daar [versterkingsoperatie] heb ik ook echt heel veel slapeloze nachten van gehad, in het begin. Echt slecht geslapen, piekeren. Ook dat je meer gaat drinken, en zo. Dat hoort er allemaal bij.”

“Er zijn mensen die moeilijk verder komen met hun leven door de hele toestand. Ik zie dat wel op tv. Ik snap dat wel, als je kinderen hebt. Maar als ik over mij en mijn vrouw praat, dan zijn we een beetje nuchter. We laten het op ons af komen.”

“Dan denk ik weleens van, waarvoor doe je het eigenlijk allemaal nog. Want je hebt toch eigenlijk geen, nou ja, voor je gevoel dan ook geen regie meer. En alles wat je zelf dacht dat je het goed deed, wordt allemaal tenietgedaan. Dat zijn wel heel veel factoren wat, ja, wat een behoorlijke impact heeft.”

Coping strategieën die in de interviews aan bod komen, zijn afleiding zoeken, zaken in een positief daglicht proberen te zien, relativeren, afwachten, piekeren, verzetten, vermijden, en opgeven. De twee meest voorkomende manieren om met de onzekerheid en impact om te gaan, zijn relativeren en afwachten. Zoals in het bovenstaande derde citaat vergelijken deelnemers hun situatie met die van mensen die nog meer last ervaren van de versterkingsoperatie. In hetzelfde citaat vertelt de bewoner dat hij afwacht wat de versterkingsoperatie gaat brengen. Bewoners zouden namelijk toch maar weinig controle hebben over de situatie. Om het in de woorden van een andere geïnterviewde te zeggen: *“Dan kun je wel jammeren dat het niet leuk is, maar daar schiet je niks mee op.”* Duidelijk is dat bewoners op verschillende manieren omgaan met iets wat ze als een grote stressor in hun leven ervaren.

Regie en controle

Een groot deel van de geïnterviewden geeft aan gefrustreerd te zijn dat zij ondergedompeld worden in de gaswinningsproblematiek, de versterkingsoperatie, en alles wat daarbij komt kijken, terwijl ze daar helemaal niet mee bezig willen zijn:

“Het is een complete verhuizing gewoon. En het is niet iets waar je zelf voor kiest. Het wordt je opgelegd. Dus ja je raakt daar behoorlijk gefrustreerd van.”

“Dat huis wat wij dan van hun krijgen, hebben we niet om gevraagd. Wij, wij hebben nergens om gevraagd, en wij moeten maar blij zijn. En als we dat niet zijn, dan zijn we maar ondankbare mensen.”

Deelnemers merken dat ze geen controle hebben over wat hen overkomt en wat hen te wachten staat. Een aantal gaat met deze onzekere situatie en daarbij komende gevoelens van stress om, door te proberen regie terug te pakken:

“Zij moeten het voortouw nemen, zij moeten maar zeggen wat er moet gebeuren. Dan kunnen wij zelf bekijken of we daar mee akkoord gaan”.

Bewoner: “Kijk, ik zeg gewoon, bepaalde dingen, dat wil ik gewoon niet.”

Interviewer: “Dus de regie in eigen hand houden. Het lijkt me ook wel enige geruststelling geven. Het feit dat u zelf ook wat kunt bepalen.”

Bewoner: “Dat is ook waar. Als dat niet zo zou zijn, dan zou ik er anders in staan.”

De behoefte aan controle is dan ook groot. Volgens enkele deelnemers hebben bewoners te weinig zeggenschap over de versterkingsoperatie, en geeft hen dat stress. Het weigeren van versterkingsmaatregelen is een manier om deze zeggenschap terug te krijgen, en dat geeft deelnemers een gevoel van controle en rust. Verdere controle die ze van de instanties krijgen, wordt slechts gezien als schijncontrole. In onderstaand citaat vertelt een bewoner dat, hoewel er een keus in aannemers wordt voorgelegd, de keus vooraf al door de instanties is gemaakt.

“Ik weet dat het niet kan, hoor. Ik weet nu al dat het niet kan. Neeee, dat gaat echt niet gebeuren. Natuurlijk niet. Er is al lang allemaal besloten wie dat allemaal gaat doen. Dat is allemaal al aanbesteed.”

Daarnaast benoemt een aantal deelnemers dat ze, ondanks de regie die ze krijgen in het beslissen over wel of niet laten versterken van hun woning, zich door de gevolgen van hun keuze gedwongen voelen om in te stemmen:

“Stel, komt die aardbeving van 5, knalt jouw huis uit elkaar, je hebt dus niet meegewerkt. Om dat te kunnen voorkomen, ben je misschien nog gedeeltelijk aansprakelijk, omdat je misschien schade aan de buurman geeft. Of aan mensen die hier net langslopen en dood

neervallen. Ja, dat wil je niet op je geweten hebben. Dus als je niet meewerkt, dat is ook een risico. Dus je hebt ook gewoon geen keus.”

Hoewel het weigeren van versterkingsmaatregelen een gevoel van controle kan bieden, voelen deelnemers zich niet bij machte om te besluiten hun huis niet te laten versterken. Opvallend is dat deelnemers wél enthousiast worden over aspecten binnen de versterkingsoperatie waar ze regie over krijgen:

“Eigenlijk was ons idee: we doen dat Eigen Initiatief, dan kijken we wel wat er uitkomt. Maar dan kunnen we in ieder geval, als ze dan toch moeten gaan versterken, nemen we onze eigen wensen mee.”

Deze bewoner vertelt over de kansen die hij zag bij de versterking van zijn huis, en heeft zich daarom aangemeld voor Eigen Initiatief, een programma waarbij bewoners zelf regie krijgen over de versterking van hun woning. De geïnterviewde bewoner vertelt enthousiast over de gewenste indeling, de verduurzaming en het toekomstbestendig maken van zijn huis. Ook andere deelnemers, die buiten dit programma vallen, delen hun hoop inspraak te hebben in deze onderwerpen. Datgene waar deelnemers regie over krijgen, maakt hen enthousiast voor het versterken van hun woning en laat hen inzien dat de versterking ook kansen voor hen biedt.

Interim conclusie

Bovenstaande beschrijving maakt duidelijk hoe groot de impact van de versterkingsoperatie is op bewoners. Dat komt niet doordat bewoners zich zorgen maken over de veiligheid van hun huis - de door instanties genoemde reden om te gaan versterken - maar door de **blijvende onzekerheid** over wat er gaat gebeuren in de versterkingsoperatie. Deze onzekerheid varieert van vragen over de implicaties van de nieuwe versterkingsprocedure voor het eigen huis (‘wat voor risicoprofiel krijgt mijn huis’, ‘wordt mijn huis straks versterkt?’) tot zorgen over de daadwerkelijke implementatie ervan (‘wanneer moet ik verhuizen naar mijn wisselwoning?’, ‘wat gebeurt er met mijn tuin?’).

Hierbij horen ook **financiële zorgen en onzekerheid** omdat bewoners niet weten waar ze aan toe zijn en daar ook geen informatie over ontvangen. Deze zorgen kunnen gaan over toekomstplannen voor het eigen huis of de vraag hoe elementen van het oude huis in het nieuwe huis terug zullen komen. Een grote zorg is de verkoopbaarheid en waardedaling van het eigen huis. Bewoners geven aan dat hun huis op dit moment onverkoopbaar is, maar ook dat het onverkoopbaar blijft als ze het niet laten versterken (‘kan ik mijn huis

ooit verkopen als ik hem niet laat versterken?'). Bewoners geven aan dat hun leven stilstaat in afwachting van wat de versterkingsoperatie met zich mee gaat brengen. Voor sommigen is dat al langere tijd het geval.

De versterkingsoperatie interfereert met de persoonlijke levens van inwoners, waardoor ze **geen regie** meer hebben over hun eigen leven. Er wordt voor hen besloten wat er gaat gebeuren met hun eigen huis zonder dat bewoners daar zelf om hebben gevraagd. Bewoners hebben niet het gevoel dat ze zelf inbreng hebben in dit proces. De zaken waarover deelnemers wél controle hebben, zoals hun huis op maat kunnen versterken en nadenken over verbeteringen binnen het eigen huis, maken hen juist enthousiast.

Dit zijn belangrijke inzichten voor betrokkenen en instanties. Wat bewoners nodig hebben is:

- aandacht voor hun directe zorgen omtrent de te versterken woning en het wisselen van de woning;
- snellere besluitvorming en duidelijkheid over versterkingsprocedures;
- meer mogelijkheden om mee te denken en te beslissen over de verbouwing en de toekomst van hun huis (bijvoorbeeld duurzame investeringen);
- duidelijkheid over hoe de verbouwing van hun huis wordt gefinancierd;
- in bredere zin: meer regie bij henzelf.

Impact op dorpen

De gaswinning heeft niet alleen een impact op individuen, maar ook op wijken en dorpsgemeenschappen. In dit deel geven we eerst weer hoe deelnemers hun dorp ervaren. Ook vertelden ze ons veel over de ervaren of verwachte impact van de versterkingsoperatie op hun wijk of dorp. Voor deelnemers in een vroeg stadium van de versterking lijkt de versterking op dit moment een geringe impact op het dorp te hebben. Echter, er blijken veel zorgen te zijn over wat deze operatie hun wijk of dorp zal brengen. Daarna bespreken we de ervaren impact volgens deelnemers die al verder gevorderd zijn in de versterkingsoperatie. We sluiten dit onderdeel af met de kansen die deelnemers zien voor dorps- of wijkvernieuwing.

Sociale cohesie

Uit de interviews blijkt dat de meeste deelnemers de sfeer in hun dorp als prettig ervaren. De buurt is gezellig en inwoners gaan onderling goed met elkaar om. Vooral contact met burens wordt als plezierig ervaren. Inwoners komen samen in dorpshuizen en bij verenigingen: volgens deelnemers wordt er van alles georganiseerd door actieve dorpsgenoten.

“Met feestweek en zo, het is altijd wel gezellig. Het is niet allemaal op jezelf daar in zo’n dorp.”

“De kern speelt zich volgens mij af hier in dorps huis. Dat is een kroeg. Het dorpsgebeuren speelt zich daar veelal af. Er zijn bijvoorbeeld een klaverjasclubje en een dartclubje. Op zaterdagavond zitten er wel mensen. Bij de voetbalvereniging komen ook veel mensen.”

Enkele deelnemers vertellen dat hun dorp niet zo hecht is, doordat bijvoorbeeld de samenstelling is veranderd. Een deelnemer vertelt dat het moeilijk is om als nieuwkomer deel te worden van de hechte dorpsgemeenschap.

Impact gaswinning en versterkingsoperatie

De meeste deelnemers vertellen dat de gaswinning en de versterkingsoperatie tot dusver weinig tot geen invloed hebben gehad op de sfeer in het dorp.

“Zoals we voor die tijd met mekaar omgingen, gaat het nu nog.”

“Ze zijn allemaal vrij rustig, maar iedereen praat er wel over, dus iedereen is er mee bezig. Het heeft impact. Er is een proces op gang in je dorp, vlakbij je. Of je eigen huis. Dus het heeft altijd enige impact. Maar geen hysterische dingen of zo.”

In de meeste woonplaatsen worden huizen van deelnemers nog niet versterkt of gesloopt, en wachten inwoners af wat de versterking het dorp zal brengen. Sommige van deze bewoners maken zich wel zorgen over wat de versterkingsoperatie voor hun dorp gaat betekenen (zie het kopje hierna, ‘zorgen om toekomstige versterkingsoperatie’). Desondanks blijven inwoners rustig en verslechtert de sfeer niet. Wel wordt er onderling, met name in dorpen waarin de versterkingsoperatie al van start is gegaan, veel over de versterkingsoperatie gepraat. Inwoners wisselen informatie uit over elkaars situatie en stand van zaken, en ze zoeken mensen op die in hetzelfde schuitje zitten:

“Wij hebben een wandelgroepje. We lopen een uur, maar het gaat alleen over taxatie en over herbouwtaxatie en het gaat daar altijd over. En als het straks weer wat lichter is dan lopen we eerst even weer een blokje langs de wisselwoningen, hoe ver dat dat is, altijd. Als je nou een kaartavond hebt en je hebt even pauze, dan gaat het erover. Of bij de jeu de

boules, dan gaat het erover. Of ik loop even naar een paar huizen verderop en dan praten we even en dan op den duur: 'Heb je ook een brief gehad?'

Als gevolg van de impact van de versterkingsoperatie die ze ervaren op hun persoonlijke levens, zoeken individuele inwoners elkaar op: *"Iedereen moet zijn verhaal kwijt, dus iedereen is tegen elkaar aan het aanlullen."* Ondanks dat de meeste deelnemers nog niet direct te maken hebben met de versterkingsoperatie van hun eigen huis, wordt er toch steun gezocht bij anderen om met hun onzekere situatie om te gaan.

Zorgen om toekomstige versterkingsoperatie

Deelnemers die (nog) niet zo sterk betrokken zijn bij de versterkingsoperatie in hun woonplaats, geven met name aan bezorgd te zijn over een vooruitzicht van onderlinge spanning en verslechtering van relaties tussen buurtgenoten. Meer dan de helft van de deelnemers verwacht dat er jaloezie bij henzelf of anderen zal ontstaan door verschillende uitkomsten binnen de versterkingsoperatie.

"Straks krijg je nieuwe huizen en die anderen worden misschien versterkt. Krijg je een beetje een splitsing. Ja een stukje spanning zit er wel. Wordt mijn huis nou versterkt, ja maar dat huis op de hoek, die wordt versterkt dus, maar op die andere hoek krijg je nieuwe huizen. Dus je hebt een beetje tweestrijd. Waarom jij wel en waarom ik niet?"

Wanneer woningen versterkt of vervangen worden, willen bewoners niet alleen terugkrijgen wat ze hadden. De maatregel moet rechtvaardig zijn vergeleken met de compensatie die andere bewoners krijgen. Voorbeelden die genoemd worden zijn gedane investeringen aan het huis, zoals nieuwe kozijnen, en het al dan niet in aanmerking komen voor versterking of een nieuwbouwwoning.

"De een heeft heel veel geld geïnvesteerd, en de ander niks. Toen zeiden ze in het begin, jullie krijgen allemaal een basiswoning terug. Nou ja, toen kreeg je dat weer, van dat is niet eerlijk."

"Ik denk dat er een paar mensen zullen zitten zeuren. Maar ja, die zullen altijd wat te zeuren hebben. Kijk, ik zou het natuurlijk wel heel jammer vinden, en heel sneu vinden (...) dat er dan sloop-nieuwbouw komt, en de rest maar licht versterkt moet worden."

Versterking leidt tot onenigheid

Twee deelnemers zijn van mening dat de sfeer wél substantieel is veranderd in het dorp door de versterkingsoperatie. Ze wonen op plekken waar de versterkingsoperatie in de buurt van start is gegaan. Beiden zijn sterk betrokken bij wat er in hun woonplaatsen speelt en volgen de impact van de versterkingsoperatie op de voet. De stemming in hun woonplaatsen is minder goed door de emotionele impact die de versterking heeft op individuen. Zo noemt een deelnemer dat dorpsbewoners “*chagrijnig en prikkelbaar worden door de situatie*”. Wat deze deelnemers verder opvalt, is de spanning die de versterkingsoperatie tussen inwoners genereert.

“En bij het ene huis duurt het veel langer dan bij het andere huis, waardoor dus, als je ernaast woont, kun je niet opschieten, kun je niet door. Want je moet eerst wachten op je buurman, want het zijn allemaal rijtjeshuizen.”

Zoals naar voren komt in dit citaat zijn burens en buurtgenoten geregeld afhankelijk van elkaar in de versterkingsoperatie. Bewoners van rijtjeshuizen moeten samen beslissingen nemen over hun nieuwe, of te versterken, woningen, zoals de precieze plaatsing op de kavel. Dit kan tot onenigheid en vertraging leiden, bijvoorbeeld wanneer één of meer bewoners meer informatie willen voorafgaand aan het nemen van een beslissing, of wanneer één bewoner een mening heeft die afwijkt van die van de groep. Dat heeft wel degelijk een impact op dorpen en/of buurten.

“Maar je merkt wel, dat er toch een soort tegenstellingen komen hoor, in zo’n dorp. En dat mensen toch echt ook wel boos kunnen zijn op elkaar. Zo van: “Die houdt het tegen, en die wil snel, want die heeft zijn nieuwe keuken al besteld.”

“Omdat dat allemaal sloop/nieuwbouw wordt, moeten ze per blok weer aan tafel. En daar zitten dus al mensen, nou ja die mekaars bloed wel kunnen drinken, om het zo te zeggen, en die moeten nu weer samenwerken.”

Samen sterk

Een aantal deelnemers zoeken andere inwoners op om gezamenlijk verzet te bieden tegen de huidige gang van zaken in de versterkingsoperatie. Dit doen zij door aan te sluiten bij een dorpsbelangenorganisatie, een werkgroep te vormen of deel te nemen aan een gezamenlijk protest.

“We zeggen altijd: de Galliërs van... Eén dorpje wat moedig stand blijft houden tegen... Ja, we laten het in ieder geval niet zomaar gebeuren. We hebben een avond in het dorp gehad, en daar hebben we afgesproken: we leveren allemaal die brief in, om een signaal af te geven. Want als dorp vinden we het natuurlijk absurd dat er gewoon met dartpijltjes op een kaart is gegooid, zo van: dat is niet veilig.”

Deze deelnemer omschrijft hoe bewoners van een dorp een gezamenlijke vuist hebben gemaakt tegen de willekeur van het HRA-model, dat gehanteerd wordt om risicoprofielen van woningen te berekenen. Ook een andere geïnterviewde vertelt over haar protestactie die ze uit solidariteit samen met wijkbewoners heeft gevoerd. Zo vertelt een bewoner dat er in haar dorp een manifest is opgesteld, en bij de deuren is langs gegaan om handtekeningen te verzamelen. Dit manifest is aangeboden aan minister Wiebes. De bedoeling van het manifest was dat iedereen een veilig huis zou krijgen.

Andere deelnemers zoeken elkaar op in werkgroepen om gezamenlijk invloed uit te kunnen oefenen op dorpsvernieuwing en de toekomst van hun woonplaats.

“Als werkgroep zijn wij hier voor een integrale aanpak. Dat wil zeggen, dat als men hier bezig gaat, dat men dan ook alles in een keer moet doen. En niet hier en daar een huisje; morgen dit huis, drie weken later dat huis. Maar pak dan de wegen en alles aan. Leg dan ook gelijk glasvezel; glasvezel komt hier toevallig. Doe dan ook alles, riolering en stroomkabels, bijvoorbeeld. We moeten straks allemaal onze eigen energie gaan opwekken, dan moeten er heel veel kabels in de grond gelegd worden. Omdat die energie terug naar het net moet. Met het huidige kabelsysteem kan dat niet. Pak dat dan gelijk aan als je hier toch bezig bent. Daar maken wij ons sterk voor.”

Uit dit citaat blijkt het verlangen van de bewoner naar regie over zijn eigen dorp. Vrijwel alle geïnterviewde bewoners zien een directe link tussen de versterkingsopgave en het werken aan de leefbaarheid in het dorp.

Dorpsvernieuwing biedt kansen

Ondanks de zorgen voor hun dorp of wijk die de gaswinningsproblematiek met zich meebrengt, ziet het merendeel van de geïnterviewden kansen om met de dorps- of wijkvernieuwing de leefbaarheid te vergroten:

“De gemeente is bezig om ook echt de hele wijk op de kop te gooien met er komt meer vijvers, er komt meer groen. Dus ja het zou natuurlijk wel kunnen dat mensen hier graag straks zouden willen wonen.”

“De kerk moet ook versterkt worden, volgens mij. Het zou me niets verbazen als die plat gaat. Het liefst zien we daar een soort cultureel centrum. Waar de school in zit, waar ze met de kerk gebruik van kunnen maken. Iets dat open is. Waar we elkaar kunnen treffen. Waar de oudjes een kopje koffie kunnen halen, bij wijze van spreken.”

Kansen voor zowel ruimtelijke als sociale leefbaarheid worden door deelnemers genoemd. Zo denkt de eerste deelnemer hierboven dat de dorpsvernieuwing het imago en de aantrekkelijkheid van haar wijk kan verbeteren, en ziet de tweede deelnemer kansen om de sociale cohesie te versterken. Andere deelnemers benadrukken het belang van een integrale aanpak: als er dan toch iets moet gebeuren, doe het dan meteen goed. Koppelkansen die worden genoemd zijn het meenemen van verduurzaming, glasvezel, infrastructuur en ruimtelijke ontwikkeling. Ook krimp en leefbaarheid worden als belangrijke aandachtspunten genoemd en zijn volgens enkele deelnemers nog belangrijker geworden door tussenkomst van de gaswinningsproblematiek. Dorpsvernieuwing biedt kansen om deze aandachtspunten mee te nemen.

Voor sommige deelnemers komt de vernieuwing te vroeg omdat ze er te weinig ruimte voor hebben in hun hoofd:

“Op zich is het heel positief, maar voor mij is het inderdaad stap twee, misschien wel stap vier. Daar ben ik helemaal niet aan toe en het interesseert mij eerlijk gezegd ook niet zoveel.”

Meerdere deelnemers benadrukken dat éérst de versterking op gang moet komen. Inwoners moeten meer zekerheid hebben over hun eigen toekomst, voordat ze kunnen meedenken over de toekomst van hun dorp.

Interim conclusie

Deze interviews laten zien dat de meeste deelnemers die nog niet concreet te maken hebben met inspecties, verhuizing en verbouwing, de impact van de versterkingsoperatie op het dorp als “gering” of “behapbaar” ervaren. Ze geven aan dat er weinig is veranderd aan de sfeer of de sociale cohesie in hun woonplaats. Bewoners voor wie de versterkingsoperatie dichterbij komt (omdat er in hun dorp al versterkt wordt) **praten**

veel met elkaar over de versterkingsoperatie, om van zich af te praten en om informatie uit te wisselen. Ook maakt het merendeel zich zorgen dat de versterkingsoperatie een grote wissel kan trekken op het dorp.

De deelnemers die daadwerkelijk met de versterkingsoperatie te maken hebben, geven aan dat de impact op het dorp groot is. **Jaloezie en spanningen** ontstaan doordat bewoners afhankelijk van elkaar zijn: ze moeten op elkaar wachten in de versterkingsoperatie en gezamenlijke beslissingen nemen over hun woningen. Ook het verschil in toekenning van versterking of nieuwbouw, en verschil in verantwoordelijkheden en verplichtingen is een bron van jaloezie tussen inwoners. Dit is een zorgelijke constatering, ook in het licht van het belang van sociale cohesie voor het welzijn van bewoners - zoals in deze interviews is toegelicht, maar wat ook is gebleken uit eerder onderzoek van Gronings Perspectief.

Deelnemers zijn het meest positief als ze praten over de initiatieven waardoor ze het gevoel hebben **samen sterk** te staan. Zo zoeken sommige bewoners elkaar op in werkgroepen om regie te pakken over de toekomst van hun dorp, of maken ze een gezamenlijke vuist om in opstand te komen tegen de willekeur van het door instanties gehanteerde HRA-model om risicoprofielen vast te stellen. Deze gezamenlijke kracht is een belangrijk goed voor bewoners van het gaswinningsgebied. Het is dan ook van belang om procedures te ontwikkelen die eenheid in plaats van conflict bevorderen, waarbij bewoners **gezamenlijk de toekomst** van hun dorp kunnen **vormgeven**⁷.

Relatie tussen bewoners en organisaties

In deze paragraaf bespreken we hoe geïnterviewde bewoners de relatie ervaren met de organisaties die betrokken zijn bij de versterkingsoperatie. In vrijwel alle interviews kwam de kwaliteit van communicatie en informatieverstrekking aan bod. Hierbij valt op dat deze ervaring verschilt tussen deelnemers die in vroeg stadium en in een later stadium van de versterkingsoperatie zitten. Vervolgens gaan we dieper in op de behoefte aan betere communicatie en informatieverstrekking, en laten we zien hoe gebrekkige informatie bij deelnemers leidt tot geruchtvorming. Daarna bespreken we de wisselwerking tussen gebrekkige informatievoorziening en vertrouwen in de betrokken instanties. Tot slot beschrijven we hoe deelnemers de kluwen van organisaties waarnemen.

Persoonlijk contact

De tevredenheid over de directe communicatie tussen bewoners en organisaties hangt sterk samen met de fase van versterking waarin bewoners zich bevinden. Deelnemers

⁷ In juni 2019

noemen vooral *onvrede* over communicatie wanneer ze zich in een *vroeg stadium van de versterkingsoperatie* bevinden en/of *wanneer deze communicatie via brieven van instanties verloopt*. Onzekerheid over wat hen te wachten staat is in de beginfase nog groot.

In de interviews vertelt de helft van de deelnemers dat gevoelens van stress en onzekerheid verminderd kunnen worden door middel van betere informatieverstrekking en communicatie door instanties. Deelnemers geven aan dat dat hen kan helpen om verder te gaan met hun leven en om keuzes te kunnen maken over hun toekomst. Wanneer instanties inconsistente, vage, of gebrekkige informatie verstrekken, worden gevoelens van stress sterker. De behoefte aan informatie en betere communicatie is dan ook groot. Momenteel wordt de kwaliteit hiervan door de meeste deelnemers als slecht ervaren.

“Gewoon de inlichtingen naar de mensen toe, communicatie. Die is beneden nul zal ik zeggen. Maar dat is gewoon slecht. Of heel slecht.”

“Sommige mensen hebben ook wel een brief gekregen, maar ook heel veel mensen niet. Maar er zijn volgens mij ook heel veel mensen, die niet een veilig huis hebben, die ook nog geen brief hebben gekregen.”

In een latere fase, wanneer bewoners niet uitsluitend via brieven en grootschalige bewonersbijeenkomsten worden geïnformeerd, maar via persoonlijk face-to-facecontact, worden de communicatie en informatieverstrekking als positiever ervaren:

“Ja ik verwacht dat het goed verloopt. We hebben iemand gehad hier in huis ook een verhuizer vorige week, die alles opgeschreven heeft, alle kasten, alle meubels, de banken. En erbij vermeld dat wij binnen brocante hebben met zeg maar uitgesneden hout. Nou ja dat daar iemand moet zijn die ook voorzichtig daarmee door de deur heen moet. Dat de kronen er niet afbreken. Dus nee daar hebben we wel vertrouwen in, we zijn wel gerustgesteld.”

“Kijk, als men echt zegt, hier moet iets aan de fundering gebeuren, maar ze moeten ook motiveren waarom. Die brief, dat zegt me nog niet zoveel. Er gaat eerst een gesprek plaatsvinden met de bewoner. Dan gaat men dat wel uitleggen.”

Zoals naar voren komt in de bovenstaande citaten, kunnen zorgen beter worden weggenomen wanneer instanties persoonlijk, *face-to-facecontact* met inwoners aangaan.

Ervaringen met communicatie

Deelnemers onderbouwen hun mening over de slechte kwaliteit van communicatie met ervaringen die ze hebben opgedaan.

“Bij de laatste bijeenkomst werd gezegd dat de wisselwoningen pas in september 2019 neergezet zouden worden en een week later werd er ineens gebouwd aan de wisselwoningen. Dat is het niveau van communicatie.”

“Ik heb dus 's middags met [zoon] aan de tafel gezeten bij hun blokgesprek [gesprek met personen die in hetzelfde blok wonen]. En dan hoor je de aannemer en NCG praten. En 's avonds had ik dus een bijeenkomst van de vliesgevelwoning, en dan wordt het verhaal weer anders verteld. Dan denk ik, jullie zijn niet eerlijk.”

“ ‘Over drie weken krijgt iedereen een brief, en dan weet iedereen waar hij aan toe is.’ Nou, die brief, die kwam dus niet over drie weken. Die kwam dus inderdaad vlak voor de kerstvakantie. Toen werd er ook gezegd tegen ons door de projectleider van de NCG: ‘Jullie krijgen allemaal een brief.’ Ik heb nog steeds geen brief.”

Deelnemers geven aan een breed scala aan negatieve ervaringen te hebben met de communicatie en informatievoorziening door instanties. Een veel genoemde klacht is dat verschillende instanties informatie verstrekken die inconsistent is. Ook wordt vage informatie gegeven of worden vragen niet beantwoord, bijvoorbeeld tijdens informatiebijeenkomsten. Daarnaast komen instanties hun beloftes van informatieverstrekking volgens een aantal deelnemers niet na. Zo worden achteraf notulen van een bijeenkomst bij nader inzien toch niet gedeeld, of worden brieven niet verstuurd. Om toch duidelijkheid te krijgen over de versterking van hun woning gaan enkele deelnemers zelf actief achter instanties aan:

“Feit was wel, dat we opeens zelf gebeld hebben naar de constructeur, van: ‘Hé, hoe zit dat? Waar blijft dat advies?’ ‘O, dat ligt hier al.’”

Een aantal deelnemers is ervan overtuigd dat instanties met opzet onjuiste informatie verstrekken of informatie achterhouden. De optelsom van deze ervaringen zorgt voor een groot wantrouwen jegens de betrokken organisaties.

“De verwachting is vaak hoog, ook van de politiek uit, met toewijzingen en toespraken. Maar je hoort nu nog dat het er nog niet van gekomen is en dat mensen nog wachten op dingen die beloofd zijn. Dus met wat hier op deze [informatie]avond allemaal besproken is, moet ik nog zien wat daarvan komt.”

Informatie wordt niet vertrouwd door alsmaar veranderende normen en informatie, en door late of onduidelijke communicatie door instanties. In gevallen dat informatie wordt verstrekt, neemt die geen onzekerheden bij deelnemers weg.

Voedingsbodem voor geruchtenvorming

De combinatie van stress, gebrek aan informatie, wantrouwen jegens instanties die verantwoordelijk zijn voor de informatieverstrekking, en onzekerheid in een situatie die belangrijk is voor de getroffen en, is een voedingsbodem voor het ontstaan van geruchten en vermoedens. Omdat de complexe situatie veel vragen oproept die niet beantwoord worden, zoeken inwoners zelf (en met elkaar) naar verklaringen:

“Die minister Wiebes, die doet nou net alsof hij de Groningers heel erg tegemoet komt, van: ‘We gaan de gaskraan dichtdraaien.’ Maar hij geeft gewoon een doekje voor het bloeden. En hij is echt van het principe: verdeel en heers. Dat zie je met die versterking ook, van: ‘Jongens, jullie mogen allemaal zelf aan de bak.’ Want als het erop aankomt – weet ik dan ook al uit betrouwbare bron – dan moeten ze toch nog naar de NAM toe om te vragen: ‘Mogen we alsjeblieft het geld uitkeren voor die huizen.’”

Hoewel NAM bijna volledig uit het aardbevingsdossier verwijderd zou zijn, spreekt meer dan de helft van de deelnemers ongevraagd het vermoeden uit dat NAM de touwtjes in handen heeft. Daarbij wordt CVW meestal als onderdeel van NAM gezien. Bovendien zijn de deelnemers van mening dat de Rijksoverheid afhankelijk is van NAM, zoals in het bovenstaande citaat wordt geïllustreerd. Wat daarbij opvalt is het gebrek aan vertrouwen dat de Rijksoverheid in de herstel- en versterkingsoperatie aan de kant van de Groningers staat. Zo zouden zowel NAM als het Rijk voornamelijk op geld uit zijn.

“Dat [eerdere adviezen] is allemaal aan de kant geschoven. Want het moest natuurlijk gewoon veel goedkoper. En veel minder drastisch. En er is ook wel iets voor te zeggen, want je kunt natuurlijk niet het hele dorp gaan slopen. Dat is gewoon echt niet mogelijk. En toen hebben ze dus die rare norm bedacht: oké, dan doen we het maar zo, dat er zo min mogelijk huizen versterkt moeten worden. Dat is eigenlijk het doel geweest, denk ik.”

“Ik verwacht steeds meer een afkalving. Wat ik zei, ik denk dat Wiebes het steeds meer op de lange baan schuift. En uiteindelijk zal hij proberen om zo weinig mogelijk huizen echt aan te pakken.”

In de bovenstaande citaten wordt gerefereerd aan het Hazard Risk Assessment (HRA) computermodel van NAM, waarmee de prioritering van inspecties binnen de versterkingsopgave wordt bepaald. Bijna alle deelnemers vertrouwen het model niet en vinden dat de prioritering op een andere wijze zou moeten bepaald. Deelnemers zijn bang dat met de almaar veranderende normen en de hantering van het nieuwe, “*ondoorzichtige*” model van Groningen een sterfhuis wordt gemaakt.

Vertrouwen

Achterdocht jegens instanties versterkt het wantrouwen in communicatie en informatie die men krijgt. De inconsistentie en gebreken in deze informatie zijn vervolgens weer een bevestiging van het wantrouwen in deze instanties. Zo neemt wantrouwen volgens deelnemers hand over hand toe:

“Nou, ik wil gewoon dat ik op een eerlijke manier uitgelegd krijg hoe het zit. Sorry, maar ik geloof de NCG niet zoals ze zeggen. CVW geloof ik al helemaal niet. En bij de gemeente heb ik ook af en toe mijn twijfels. Dus al die instanties, daar heeft niemand meer vertrouwen in, hier. Dus dat heb ik ook niet. Nee. Iedereen is ontzettend achterdochtig.”

Alle betrokken instanties worden door deelnemers met achterdocht bekeken. Anders dan in het bovenstaande citaat, wordt het onderscheid tussen NCG, CVW en TCMG daarbij niet altijd gemaakt. Wat opvalt is dat wantrouwen jegens de NAM en de Rijksoverheid zo mogelijk nog groter is.

“Die man van de NAM zei zelfs hier: ‘Hier in de straat hebben ze niet zo veel schade gehad.’ Toen werd [naam partner] echt boos: ‘U liegt!’ Een heel gezin is helemaal het huis uit geweest, omdat ze er echt uit moesten. Onze burens, waarmee wij onder een dak wonen, daar hebben ze alles weer in orde laten maken. We hebben verschillende vrienden hier op het stukje en die hebben allemaal mensen gehad die de schade moesten herstellen. Dan durven ze met een glashard gezicht te zeggen: hier was het niet zo... En een andere vent die het toen afgewezen heeft, die zei: ‘Ah, Huizinge, daar kunnen jullie

toch geen last van gehad hebben.’ We zitten hemelsbreed misschien op 700 meter. Daar konden wij geen last van hebben. Terwijl die mensen hier allemaal schade hadden.”

Het bovenstaande citaat illustreert de basis voor het wantrouwen jegens NAM door opgedane ervaringen in de schadeafhandeling, zoals gesteggel over schade, en experts met een apathische of begriploze houding. Een aanzienlijke groep deelnemers deelt soortgelijke negatieve ervaringen, die weer invloed hebben op hoe men in de versterkingsoperatie staat. Hoewel de NAM en de Rijksoverheid volgens de meeste deelnemers tegenwerken in het versterkingsproces, wordt er positiever naar de lokale overheid gekeken:

“De gemeente wil dat [gang achter de versterking zetten] wel, maar ze hebben geen medewerking. Van Economische Zaken hebben ze geen medewerking. Onze regering, die vindt het allemaal heel erg, maar die denken allemaal wel, het is ver van hun bed, ze redden het allemaal wel. Ik krijg een beetje het idee, dat het een soort sterfhuisconstructie gaat worden.”

“Ik vind echt dat de regionale overheid, eigenlijk zou die alles naar zich toe moeten trekken. En ook dus het geld erbij. Ja, ik vind echt dat er op gemeentelijk niveau gewerkt moet worden. Met een gemeentelijke projectleider, per dorp. Dat vind ik, dat je gewoon veel meer op maat kan werken. Dat gebeurt nu gewoon niet meer. Elk dorp is anders. Ik vind die rollen, nee. Het zijn er ook te veel. Veel te veel mensen.”

Volgens een aantal deelnemers staat de gemeente aan hun kant, maar kan zij de belangen van haar inwoners niet goed behartigen door de macht van NAM en het Rijk, en de grote bureaucratie die ze om hen heen hebben geweven. Zoals de tweede geïnterviewde hierboven vertelt, wordt een lokale aanpak met maatwerk geprefereerd om oog voor inwoners te houden.

Bureaucratie en werkwijze instanties

Voor bijna alle deelnemers is onduidelijk welke rollen de verschillende betrokken organisaties precies hebben. Geïnterviewden hebben het gevoel tegenover een abstracte kluwen van organisaties te staan die geen duidelijke contouren kent. Meer dan de helft vindt dat er te veel bureaucratie en “*versnippering*” is in het herstel- en versterkingsdossier:

“Vanaf het begin af aan heb ik ook gezegd, er zijn veel te veel instanties die zich hiermee bezig houden. Vandaar ook de onrust die er komt. Dat is ook het punt dat mensen zolang moeten wachten denk ik. Het gaat over veel te veel schijven voor er een keer zekerheid komt. Wiebes is ook weer geweest. Dat is mooi, maar ze zijn niks meer... Het verandert niet.”

“In eerste instantie hadden we eerst met CVW te maken, wat die allemaal hebben gedaan en doen, dat is allemaal heel ondoorzichtig, nou je hebt met NCG te maken dat is net zo ondoorzichtig, hè, want ik noemde al daarstraks, wie is de baas en wie zegt wat gaat er gebeuren. NCG is iets van de gemeente en van de provincie. En we hebben nu weer een nieuwe directeur. Ik weet niet hoe het gaat. Hans Alders is weg toen was er een tijdelijke meneer, volgens mij is dat nu weer iemand anders. Je hebt nu de commissie mijnbouwschade, er schijnen nog meer van die instanties te zijn. Daar zijn miljoenen naartoe gevloeid. En dat hadden ze allemaal, nou allemaal, maar wel voor een heel groot gedeelte aan nieuwe huizen kunnen besteden.”

Wat opvalt in het citaat van deze laatste deelnemer is dat niet alleen de grote hoeveelheid instanties voor onduidelijkheid zorgt, maar ook het gebrek aan continuïteit van medewerkers en verantwoordelijken van organisaties. Volgens meerdere deelnemers worden verantwoordelijkheden van de ene naar de andere uitvoeringsorganisatie overgeheveld en mag bepaalde informatie wel of niet tussen verschillende instanties gedeeld worden. Geïnterviewden merken dat deze bureaucratie voor vertraging en gebrekkige communicatie zorgt, wat leidt tot onzekerheid bij inwoners.

Over het algemeen vertelt een derde van de deelnemers dat ze vinden dat betrokken instanties hun werk niet goed doen. Versterkings- en taxatierapporten van dezelfde woning komen niet overeen met de werkelijkheid, en geld wordt niet efficiënt besteed (dat wil zeggen, komt terecht bij overhead). Bovendien hebben deelnemers het gevoel dat hun inbreng niet gewaardeerd wordt. Een enkele deelnemer vertelt dat betrokken inwoners als “lastig” worden bestempeld wanneer ze kritische vragen stellen.

Interim conclusie

Een centrale conclusie is dat bewoners behoefte hebben aan tijdige, duidelijke en heldere informatie omtrent de versterkingsoperatie in combinatie met het nakomen van gemaakte afspraken. Hierbij helpt het wanneer de **informatie persoonlijk verstrekt** en tevens uitgelegd wordt in relatie tot hun eigen situatie. Hierdoor kunnen bewoners beter begrijpen hoe de vork in de steel zit, wat ze kunnen verwachten en waarom eventuele vertragingen zich voordoen. Organisaties zoals NCG en de gemeente kunnen onzekerheid

beperken en wantrouwen temperen, door in de wachtperiode van de versterking te **communiceren met openheid, oprechtheid, en duidelijkheid**. Grote informatiebijeenkomsten voorzien niet in de behoefte van de deelnemers. Kleinere bijeenkomsten met bewoners in vergelijkbare omstandigheden en/of een gezamenlijk belang lijken effectiever te zijn.

Ook blijkt uit de interviews dat meer informatie verstrekken op zichzelf geen onzekerheid wegneemt, aangezien de informatie niet wordt vertrouwd. Deelnemers verlangen naar betere communicatie in combinatie met ruimhartige compensatie, in de hoop zekerheid in hun leven terug te krijgen. Deelnemers zijn pas in een later stadium tevreden(er) over de communicatie, namelijk wanneer ze direct te maken krijgen met de versterking van hun woning en face-to-facecontact met bewonersbegeleiders hebben.

In de context van deze interviews lijkt het dan ook belangrijk voor bewoners om **zo spoedig mogelijk concrete informatie te geven over wat hen te wachten staat en vervolgens snel over te gaan tot daadwerkelijke inspectie en versterking**. Dit haalt bewoners uit de fase van onzekerheid.

Wat betreft het aantal instanties waar bewoners mee te maken hebben, valt op dat de meeste deelnemers het grote aantal organisaties moeilijk kunnen overzien. Het gebrek aan overzicht van verantwoordelijkheden en gebrekkige communicatie en informatieverstrekking dragen bij aan het wantrouwen dat geïnterviewden ervaren jegens organisaties. Deelnemers zoeken zelf naar verklaringen voor het moeizame proces van herstel- en versterking, en geruchten ontstaan rondom de betrokken organisaties. Doordat ze de instanties, met name NAM en de Rijksoverheid, sterk wantrouwen, neemt de informatie die instanties verstrekken geen onzekerheid weg. Geïnterviewden hebben meer vertrouwen in lokale partijen die weinig regie hebben gehad in de herstel- en versterkingsoperatie.

Bewonersbijeenkomsten

In aanvulling op de interviews woonden wij in november en december 2018 negen bewonersbijeenkomsten bij in Ten Boer, Loppersum, Meedhuizen, Siddeburen, 't Zandt, Zeerijp en Garrelswear. Tijdens deze bijeenkomsten werden bewoners van de (omliggende) dorpen geïnformeerd over de mogelijke versterking van huizen, het nieuwe plan van aanpak voor de versterkingsoperatie en wat dat voor hen zal betekenen. De avonden werden geleid door verschillende combinaties van vertegenwoordigers van de gemeente (wethouder en/of burgemeester), NCG, CVW en SODM. Tijdens bijeenkomsten

gaven de verschillende vertegenwoordigers korte lezingen, en konden inwoners vanuit de zaal vragen stellen.

De belangrijkste reden om deze bijeenkomsten bij te wonen is dat wij geïnteresseerd waren in de impact op bewoners die bleek uit de reacties tijdens die avonden. De analyses spitsen zich dan ook met name toe op de mondelinge reacties en vragen van bewoners naar aanleiding van de presentaties. Bij de meeste bewonersavonden werden vrij veel vragen gesteld.

Uit de vragen en reacties viel op dat de meeste inwoners het **onduidelijk vinden wat er op hen af komt, en wat het nieuwe versterkingsplan precies inhoudt**. Zo was er verwarring over de splitsing tussen schadeafhandeling en versterking, en de invloed van eerdere inspecties op mogelijke versterking. Wat ook regelmatig moest worden herhaald was het feit dat het HRA-model een indicatie is voor de volgorde van de aanpak, en niets zegt over de veiligheid van woningen. Wanneer hier vragen over werden gesteld, konden de organisaties zelden opheldering bieden. Dit leidde in diverse bijeenkomsten tot uitingen van frustratie.

Inwoners **vroegen vaak expliciet om zekerheid en heldere informatie** tijdens de bijeenkomsten. Wanneer onduidelijke of inconsistente informatie werd gegeven, waren negatieve uitlatingen direct hoorbaar. Het verlenen van méér (theoretische) informatie werd dan ook niet altijd gewaardeerd. In veel bijeenkomsten hadden de meer geëmotioneerde bijdragen van inwoners betrekking op concrete en praktische zorgen, zoals het uitblijven van schadeafhandeling, de onmogelijkheid om als gevolg van de onzekerheid over versterking hun woning te onderhouden, of de waardedaling van hun huis. Die behoefte aan concrete hulp en zekerheid over de aanpak stond soms in schril contrast met het onvermogen van de vertegenwoordigers om concrete uitspraken te doen. Dit wordt bijvoorbeeld zeer duidelijk wanneer een wethouder zegt dat het voor zeker 75% van de dorpsbewoners onzeker blijft *of* en *wanneer* ze versterkt worden.

Inwoners geven als **eigen verklaring** voor de voortdurende onduidelijkheid dat het de intentie is van de NAM en de Rijksoverheid om de versterking zoveel mogelijk te vertragen en te frustreren: *“Volgens mij wachten we gewoon op een rekenmodel waaruit gaat blijken dat er helemaal niks meer hoeft te gebeuren.”* Ondanks de frustratie jegens de aanwezige vertegenwoordigers van de lokale instanties, bestond er onder een groot deel van de inwoners begrip voor hun beperkte zeggenschap.

In sommige bijeenkomsten viel op dat **verschillende vertegenwoordigers** uitingen deden die de eigen verklaring van bewoners voor de gang van zaken rondom het vertragen en

frustreren van de versterking impliciet of expliciet onderschrijven. Sommige gemeentevertegenwoordigers waren zeer kritisch over de nieuwe aanpak: *“Dit is toch gekkenwerk, we moeten het heel anders doen!”* Ook de vertegenwoordigers van NCG waren bij latere bijeenkomsten kritischer. Verschillende vertegenwoordigers bevestigden de verklaringen die geuit werden door inwoners: *“Het Rijk zorgt voor vertraging en training. We moeten niet op onze handen gaan zitten. We willen vooruitgaan en inspecteren.”* Tijdens een bijeenkomst noemden vertegenwoordigers van NCG en de gemeente het HRA-model een *“idiot model”* waar *“niets van klopt”*, en werd bewoners verteld dat de versterking door Economische Zaken werd *“getraineerd”*. Dat de instanties zelf niet blij zijn met deze nieuwe aanpak riep bij inwoners veel vragen op: *“Jullie zijn niet blij met dit model, het is een dramatisch model, waarom zeg je niet gewoon: Nee, we doen hier niet aan mee?”* De reactie daarop, en een kernboodschap van de bijeenkomsten, was overal hetzelfde: we gaan hiermee door, omdat we niet langer willen en kunnen wachten met de versterkingsaanpak.

De meest constructieve en positieve bijeenkomsten waren die waar een kleine groep bewoners aanwezig was die allen in een vergelijkbare situatie verkeerden. Tijdens deze bijeenkomsten was het mogelijk voor de instanties om op een meer concrete en gedetailleerde manier in te gaan op de opgave. Ook viel op dat de bijeenkomsten constructiever waren als de gemeente in staat was een duidelijke koers of traject voor te spiegelen.

Over het geheel genomen viel ons op dat met name de grootschalige bewonersbijeenkomsten **louter verliezers** kende. Bewoners gingen naar huis met meer vragen en onzekerheid dan ze voorheen hadden. Instanties konden geen goede antwoorden geven op de gestelde vragen, maakten expliciet dat ze grote twijfels hebben over de nieuwe aanpak en maakten duidelijk dat ze niets zeker kunnen zeggen over de start en het tempo van de operatie. Daarmee maakten ze een machteloze indruk en dragen ze bij aan de onveilig-makende constatering dat instanties de controle kwijt zijn. Alhoewel bewoners begrip leken te hebben voor de ongemakkelijke positie van deze instanties, lijkt ons dat zij toch met name verlangen naar iemand die voor hen opkomt, die duidelijkheid biedt en die snel in actie komt. Uiteindelijk lieten alle bewonersavonden de bewoner op dit punt in de kou staan. De centrale boodschap, in alle gevallen, was dat instanties nog niet weten wanneer en hoe de operatie op gang komt.

Ervaringen en visies van bewonersbegeleiders (CVW en NCG)

In aanvulling op het voorgaande zijn ook bewonersbegeleiders van CVW en NCG geïnterviewd. Onderstaand gaan we in op hun ervaringen met de versterkingsoperatie en het begeleiden van bewoners.

Taken en rol van de bewonersbegeleiders

De bewonersbegeleiders vertelden ons ten eerste wat hun werk inhoudt en wat hun belangrijkste taken zijn. Zij treden op namens Centrum Veilig Wonen (CVW) of Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en begeleiden bewoners in trajecten van inspectie, versterking en sloop/nieuwbouw. Zij vormen een *schakelfunctie* tussen bewoners en de organisatie CVW of NCG. In deze verbindende rol staat volgens hen de menselijke kant centraal: bewoners ondersteunen en meenemen in het hele traject, een luisterend oor bieden en emoties opvangen. Veel bewonersbegeleiders noemen het grote belang van face-to-facecontact en aandacht geven aan bewoners en hun situatie:

“Ik denk dat wij als bewonersbegeleider wel het verschil maken, en ook die ruimte hebben. Wij komen bij de bewoners thuis, hebben een kennismakingsgesprek, wij zijn tastbaar. Pietje Jans komt binnen. Pietje Jans laat een visitekaartje achter, [...] en als je ‘m wil bellen, dan kun je ‘m bellen. Als je ‘m langs wil laten komen, dan komt die. Dus uiteindelijk hebben die mensen een keer een gezicht voor zich.”

In de ondersteunende taak is informatie verstrekken aan bewoners belangrijk, ook als er geen nieuws is en de bewoner wacht. Veel bewonersbegeleiders wijzen op het belang van eerlijkheid: dit betekent geregeld dat zij een weinig bevredigende boodschap moeten overbrengen, namelijk dat nog niet duidelijk is wat er gaat gebeuren, of dat zij het antwoord op een vraag van de bewoner ook niet weten.

Persoonlijk contact

Bewonersbegeleiders geven aan dat het contact met de meeste bewoners goed en prettig verloopt: met ongeveer 80 procent van de bewoners hebben zij positieve ervaringen, met zo’n 20 procent van de bewoners gaat het contact minder goed. Drie factoren dragen volgens bewonersbegeleiders bij aan positief ervaren contacten, waarvan de eerste en de tweede ook blijken uit de interviews met bewoners (zie paragraaf *Relatie tussen bewoners en organisaties*):

1. de *persoonlijke benadering* door de bewonersbegeleider (het face-to-face contact);

2. de *fase van het traject* waarin bewoners zich bevinden. Contacten verlopen prettiger wanneer de daadwerkelijke uitvoering van start gaat:

“Als mensen het gevoel hebben dat ze zelf iets kunnen doen, bijvoorbeeld nu, met de [naam straat], die hebben een architect over de vloer gehad, die kunnen nadenken over wat voor huis ze willen, wat voor koppelkansen ze willen, dus die hebben zelf weer het gevoel van: oh, ik heb weer iets te zeggen hè? [...] En ik heb weer een stukje regie. We hebben weer uitzicht naar iets wat gaat komen, het tastbare. Dus tekeningen van een nieuw huis en hoe dat er dan uit gaat zien en wat ze graag willen, [...] dat geeft weer ruimte, dat mensen weer verder kunnen.”

3. de *bewoners zelf*, van wie de meerderheid zich – tot verbazing vaak van bewonersbegeleiders – open en bescheiden opstelt en die bovendien vaak begrip tonen voor de lastige positie waarin bewonersbegeleiders volgens bewoners verkeren:

“Het verwondert mij echt dat ze zo geduldig blijven en echt gewoon fatsoenlijk blijven ondanks ... Soms voel je de frustratie wel, dat voel je wel, maar de manier waarop de complete Groninger, die ik overal wel meemaak, hoe fatsoenlijk ze altijd nog blijven ... ja dat vind ik echt bewonderenswaardig, dat verbaast me echt.”

“Ik heb heel vaak dat mensen tegen mij zeggen: ‘Ja maar je moet het ook niet persoonlijk je aantrekken wat wij nu zeggen.’ [...] Niet dat ze medelijden krijgen met mij, maar wel dat ze denken: ik moet dat er wél even bij zeggen, want die mevrouw is heel áárdig, maar ik krijg géén antwoord.”

Voor de genoemde 20% van de bewoners met wie het contact niet goed verloopt, geven bewonersbegeleiders ook verklaringen. Ten eerste kunnen bewoners een langdurige en vervelende geschiedenis met schadeopnames, -beoordelingen en -herstel achter de rug hebben. Ten tweede is bij sommige bewoners sprake van persoonlijke omstandigheden, karaktereigenschappen of psychische problematiek die maken dat zij de versterkingsoperatie, met alle onduidelijkheid die deze met zich meebrengt, niet goed aankunnen.

Werkwijze instanties en instituties

Bewonersbegeleiders zijn in dienst van een instantie en ervaren dus van dichtbij hoe zaken binnen hun organisatie verlopen. Zij ondervinden regelmatig onduidelijkheid over de gang

van zaken rondom de versterkingsoperatie. Ook geeft een aantal van hen aan dat onduidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden nu bij CVW of bij NCG liggen.

Op een abstracter niveau, hier aangeduid als 'het systeem' (NAM, Ministerie van Economische Zaken of nog algemener 'de politiek', of 'de overheid'), valt op dat bewonersbegeleiders deels ook speculeren over achterliggende motieven en werkwijzen. Dit wordt waarschijnlijk mede veroorzaakt door onduidelijke of ontbrekende communicatie op dit hogere niveau. Het zet bij een aantal bewonersbegeleiders de deur open voor verschillende vormen van speculatie en interpretatie over de motieven die op hoger niveau een rol spelen. Daarbij valt ons op dat het beeld van deze bewonersbegeleiders niet veel anders is dan het beeld van 'het systeem' dat bewoners beschrijven (zie paragraaf *Relatie tussen bewoners en organisaties*). Een bewonersbegeleider vertelt:

"Het wordt natuurlijk ook allemaal getraineerd. Er worden nieuwe beslissingen genomen, en hoe langer je traineert... wat gaat er straks nog uiteindelijk in uitvoer? [...] En dat ligt ook bij de politiek! [...] En dat gaat natuurlijk samen met de NAM hè? Ik bedoel, je weet natuurlijk niet precies wat voor deeltjes daar gesloten zijn, en dat gaan ze ons ook écht niet vertellen, [...] maar het gaat om een héle grote portemonnee met geld [...] het is een continu getouwtrek om geld."

Op het gebied van de werkwijze van instanties met betrekking tot de versterkingsoperatie noemen bewonersbegeleiders vooral de volgende factoren als belemmerend in de uitvoering van hun werk:

- *Onduidelijkheid* over op te starten trajecten, of *vertragingen en nieuw ingezette koersen* in lopende trajecten. De introductie van het HRA-model heeft een grote rol gespeeld in de onduidelijkheid en koerswijzigingen.
- De *inrichting van de organisaties* met de vele lagen waar plannen, voorstellen en vragen langs moeten voordat er een besluit valt.
- De *veelheid aan partijen* waarmee samengewerkt moet worden, zoals gemeenten, zorgt voor vertraging en frustratie.

" 't Moet over véél te veel schijven, veel te veel mensen willen er een plasje over doen, echt, absurd! De bureaucratie erachter, [...] de lagen, de schijven, ja."

Vertrouwen opbouwen door andere werkwijze

Bewonersbegeleiders doen verschillende suggesties voor veranderingen die een positieve invloed zouden hebben op de versterkingsoperatie, en die ten goede komen aan bewoners en hun situatie, waardoor wellicht het vertrouwen van bewoners weer kan worden

opgebouwd. Opvallend is dat bewonersbegeleiders op dit punt vaak dezelfde mening zijn toegedaan als bewoners. Zo spraken bewonersbegeleiders de wens uit tot *meer mandaat aan de regio, de versterkingspunten en de bewonersbegeleiders*. Ook *het vereenvoudigen van (organisatie)processen en een bottom-up aanpak*, vanuit het perspectief van bewoners, werd meerdere malen genoemd:

“Geef die bewonersbegeleiders een ruimer mandaat. Zodat zij niet voor elke vraag van de bewoner weer terug moeten naar de projectleider, of naar de organisatie. [...] Het zou mij heel erg helpen, en die ruimte wordt nu wel een beetje meer gegeven, bij sommige teams, dat bewonersbegeleiders die ruimte ook krijgen om in overleg met de bewoner te komen tot andere oplossingen dan in het plan van aanpak is aangegeven. [...] En dan is het niet meer een plan van aanpak van: meneer alstublieft, dit is het, wilt u even bij het kruisje tekenen?”

“Ik heb het gevoel dat de overheid in Den Haag, dat ze gewoon... niet in de gaten hebben, en nog steeds niet beseffen, wat hier aan de hand is. En ze hebben wél de besluitvorming in handen. [...] Zij kunnen gewoon zeggen van: hier is het geld. En jullie weten wat daar moet gebeuren, jullie zitten in de praktijk, jullie komen bij de mensen thuis, en ik geef jullie het mandaat om het te regelen. [...] En dat wij gewoon hier in Groningen, het vertrouwen krijgen van Den Haag, van regel het maar. Hier is het geld, ga het maar regelen.”

“Waar hebben mensen behoefte aan, en ga nou eens kijken hoe je dat kan inrichten. [...] Richt alles erop in dat je uiteindelijk met die individuele bewoner aan tafel zit, en daarmee, die kan inspelen op wat daar speelt. Dus zo zou het doel van de hele... manier waarop alle instanties zich inrichten, dat zou het moeten zijn.”

Interim conclusie

Net als bewoners wijzen ook bewonersbegeleiders van CVW en NCG op het belang van **persoonlijk face-to-face contact**. Bewonersbegeleiders ervaren het contact met het grootste deel van de bewoners als positief. Net als bewoners gaven ook bewonersbegeleiders aan dat zodra de daadwerkelijke versterking of sloop/nieuwbouw start, bewoners weer een **gevoel van regie** krijgen, wat leidt tot positieve energie bij zowel bewoner als bewonersbegeleider.

Dat bewoners vaak nog maar moeilijk overzien welke organisatie precies welke taak heeft met betrekking tot schadeafhandeling en versterking, wordt door bewonersbegeleiders

bevestigd. Maar ook voor bewonersbegeleiders zelf is dit lang niet altijd duidelijk, en bovendien ervaren een aantal van hen de **inrichting van hun organisaties en de veelheid aan partijen als belemmerend**.

Voor wat betreft hoe het anders en beter zou kunnen, kunnen er in de interviews met bewonersbegeleiders overeenkomsten aangewezen worden met de wensen van bewoners: in elk geval **snel zorgen voor duidelijkheid** rondom lopende trajecten en nog op te starten inspecties. Daarnaast wordt **meer mandaat aan de regio, de versterkingspunten en bewonersbegeleiders** gewenst. Tot slot komt uit de interviews met bewonersbegeleiders nog een organisatiespecifieke wens naar voren: richt de betrokken organisaties in **vanuit het perspectief van bewoners** en maak de inrichting ook **eenvoudiger**.

4. Veiligheid en risico

Samenvatting

De ervaren veiligheid van respondenten is in november 2018 en februari 2019 toegenomen. Op basis van het patroon dat we zien op langere termijn schrijven we deze daling toe aan het ontbreken van grotere bevingen in deze periode.

Hoe meer schade mensen hebben, hoe onveiliger zij zich voelen. Ook een toename van schade gaat gepaard met een afname van veiligheid. De meeste mensen zonder schade voelen zich (zeer) veilig, zij het dat dit percentage iets lager is in gebieden waar veel schade voorkomt.

Veel mensen die zich (zeer) veilig voelen geven als verklaring hiervoor dat zij niet in het gaswinningsgebied wonen of geen last hebben van bevingen. Sommigen merken op dat de situatie voor hen controleerbaar is - en daardoor niet van invloed op hun veiligheidsgevoel - of ze verwachten niet dat zich een catastrofe zal voordoen (zoals het instorten van hun huis).

De mensen die zich (zeer) onveilig voelen noemen een breed palet aan oorzaken. De meest voorkomende redenen vormen de onzekerheid en zorgen voor de toekomst die de aardbevingen met zich meebrengen. Het aandeel mensen dat vreest voor een catastrofe is relatief gering. In vergelijking met 2016 is bovendien het aandeel respondenten dat aangeeft dat 'de ervaring van een beving' hen een onveilig gevoel geeft gedaald. Mogelijk is dit toe te schrijven aan de geringe seismiciteit.

Evenals gevoelens van veiligheid is ook risicoperceptie sterk gerelateerd aan schade: hoe meer schade, hoe meer risico men waarneemt. Ook hier geldt dat een toename van schade leidt tot een verdere toename van het waargenomen risico.

Ontwikkelingen in ervaren veiligheid

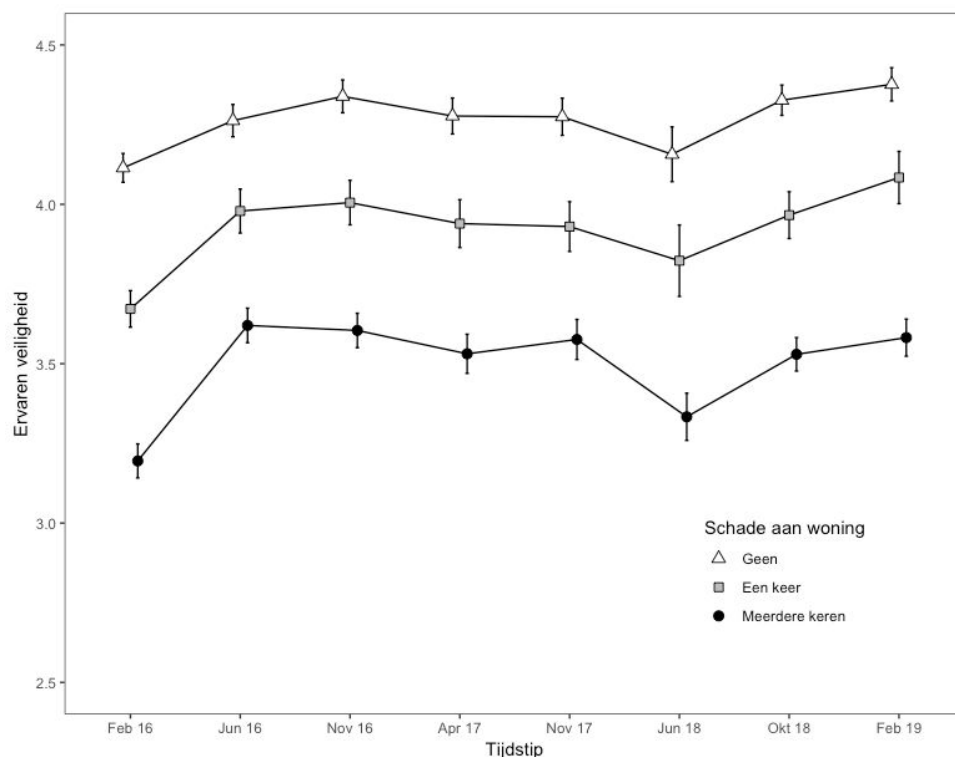
Ervaren veiligheid behoort tot de kernvariabelen die in elke meting van Gronings Perspectief worden meegenomen. We vroegen respondenten: "Hoe veilig heeft u zich de afgelopen vier weken gevoeld op de plek waar u woont in verband met de gaswinning?". Ervaren veiligheid is gemeten op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij een hogere score een veiliger gevoel aangeeft.

Net als in voorgaande rapporten hebben we de kernvariabelen over de tijd heen geanalyseerd. Een belangrijk verschil met voorgaande rapporten is dat de huidige analyses

in de laatste twee metingen ook respondenten uit het Groninger Panel meenemen. Onze analyses laten zien dat de effecten die we bij deze respondenten vinden niet significant afwijken van de effecten die we in het Gronings Perspectief panel zien (voor details, zie hoofdstuk 2). Dit betekent dat we de resultaten uit oktober 2018 en februari 2019 kunnen vergelijken met eerdere metingen om veranderingen in de tijd vast te stellen.

In Figuur 4.1 is te zien dat ervaren veiligheid de laatste metingen vrij sterk toeneemt. We zien een opgaande lijn in ervaren veiligheid van juni 2018 tot februari 2019. Dit patroon is zichtbaar voor zowel mensen zonder schade als voor mensen met één keer schade en mensen met meervoudige schade. Wat opvalt aan het patroon over de langere termijn is dat er in juni 2018 een dip in het gevoel van veiligheid optreedt. Deze sterke vermindering van de ervaren veiligheid is vermoedelijk het gevolg van de beving van Zeerijp (8 januari 2018, magnitude 3,4) en de relatief zware beving bij Garsthuizen (13 april 2018, magnitude 2,8). We vermoeden dus dat de daling van de veiligheidsbeleving toe te schrijven is aan de ervaringen van bewoners met die bevingen (in eerdere rapporten stelden we een direct verband vast tussen hogere seismiciteit en een lagere ervaren veiligheid). Dat men zich sindsdien steeds iets veiliger is gaan voelen schrijven we dan ook toe aan het uitblijven van dergelijke grotere bevingen. Een soortgelijk patroon namen we waar in het begin van ons onderzoek: van februari 2016 tot juni 2016 zien we eveneens een sterke toename van de ervaren veiligheid. Deze valt eveneens samen met een sterke afname van seismiciteit.

Figuur 4.1. Verandering van ervaren veiligheid in de tijd, als functie van het al dan niet hebben van schade, met 95% betrouwbaarheidsinterval.



Aangezien de huidige steekproef deels bestaat uit deelnemers die al sinds 2016 meedoen met het onderzoek, kunnen we in de analyses het verloop van schade en ervaren veiligheid in de tijd vaststellen voor dezelfde persoon. In deze analyses stellen we vast dat de schade die de deelnemers hadden toen ze voor het eerst deelnamen aan het onderzoek een significant effect heeft op de veiligheid: hoe meer schade hoe onveiliger men zich voelt. Daarnaast analyseerden we ook de impact van een toename van schade sinds dat eerste moment. We zien in deze analyses dat ook een toename van schade een negatief effect op ervaren veiligheid heeft.

Schade en ervaren veiligheid

Voorgaande analyses laten zien dat mensen die al vanaf de eerste meting van Gronings Perspectief schade hebben, een sterk verlaagd gevoel van veiligheid ervaren. Ook een *toename* in schade gaat gepaard met een afname van de ervaren veiligheid. De impact van schade is het best te zien als we kijken naar het percentage mensen dat zich veilig of zeer veilig voelt (Tabel 4.1). Tijdens de laatste meting voelt 87% van de mensen zonder schade

zich veilig. Onder mensen die één keer schade hadden, is dat 80%. Onder mensen met meervoudige schade 61%.

Zoals Tabel 4.1 laat zien, voelen de meeste mensen zonder schade zich veilig of zeer veilig: van 79% tot 89%. Nadeel van deze gemiddelde cijfers is echter dat het merendeel van de steekproef dat geen schade heeft, buiten het bevingsgebied woont. Een deel woont daarbinnen. Aanvullende analyses, samengevat in Figuur 4.2, bevestigen dat de ervaren veiligheid enigszins wordt beïnvloed door waar men woont: van de mensen zonder schade die in een gebied wonen zonder erkende schade voelt gemiddeld 88% zich veilig. Maar in een gebied waar de helft van de woningen schade heeft, is dat percentage met 80% iets lager: als er veel schade in de omgeving voorkomt, voelen ook iets meer mensen zonder schade zich dus niet meer veilig.

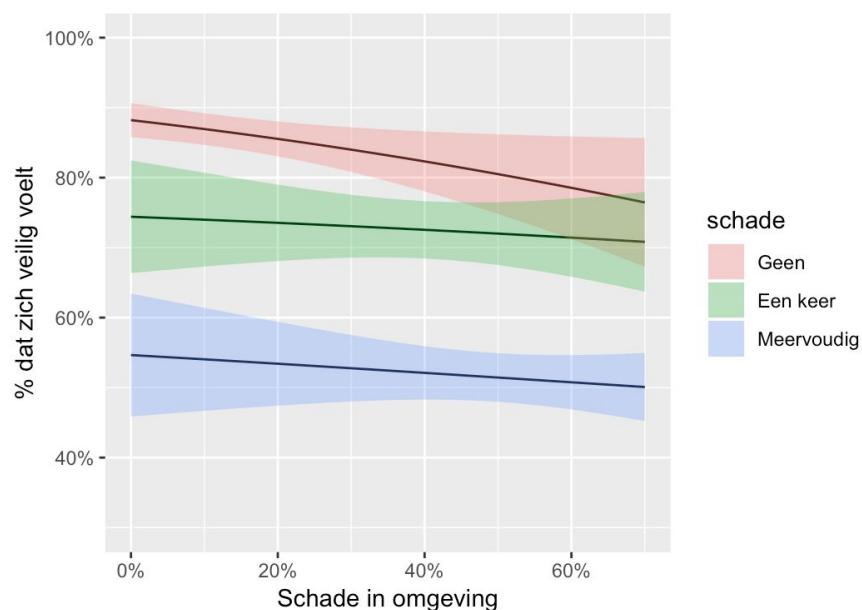
Bij mensen die één keer schade aan hun woning hebben, is de veiligheid iets meer aangetast. Percentages in Tabel 4.1 liggen tussen de 62% en 80%. We zien dat met name in periodes waarin de seismiciteit recent hoger was, het percentage dat zich veilig of zeer veilig voelt, zakt tot beneden de 70%.

Onder mensen met meervoudige schade is de ervaren veiligheid het meest aangetast. Van hen voelt 39% tot 61% zich veilig. We zien ook hier de uitschieters naar beneden op momenten dat de seismiciteit hoger is. Zoals Figuur 4.2 laat zien, maakt de hoeveelheid schade in de omgeving niet zoveel uit voor de ervaren veiligheid van mensen met schade.

Tabel 4.1. Percentage mensen dat zich (zeer) veilig voelt waar zij wonen, in verband met de gaswinning, als functie van het al dan niet hebben van schade

	feb.-16	jun.-16	nov.-16	apr.-17	nov.-17	jun.-18	okt.-18	feb.-19
Geen	79%	86%	89%	85%	86%	81%	88%	87%
Een keer	62%	75%	76%	77%	73%	69%	76%	80%
Meerdere keren	39%	60%	56%	57%	57%	45%	57%	61%

Figuur 4.2. Percentage mensen dat zich (zeer) veilig voelt als functie van hoeveelheid schade in de omgeving



Redenen voor ervaren veiligheid en onveiligheid

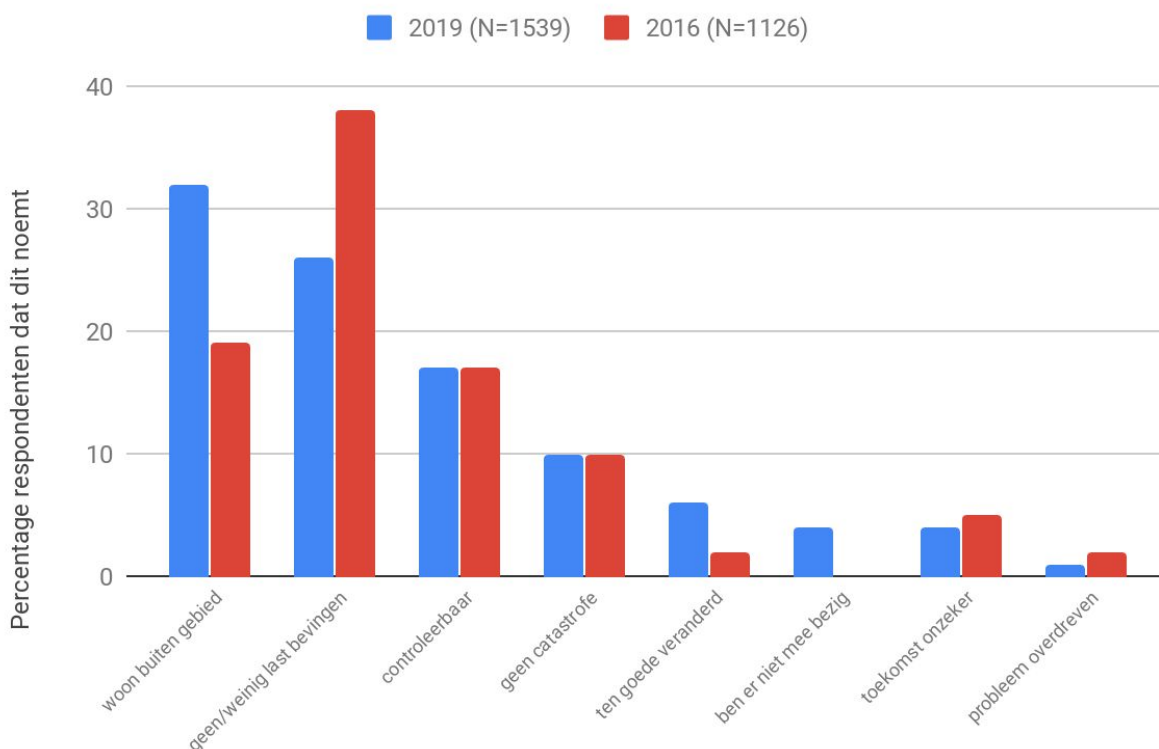
In vervolg op de hierboven besproken veiligheidsvraag is de respondenten de mogelijkheid geboden een toelichting te geven op hun gevoel van veiligheid in relatie tot de gaswinning. Van de 2.807 respondenten die deelnamen aan de vragenlijst in februari 2018, hebben 2.120 respondenten gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Hieronder wordt nader ingegaan op de toelichting die deze respondenten geven. Daarbij laten we allereerst zien welke redenen mensen geven om zich (zeer) veilig te voelen (N=1.539). Vervolgens komen de redenen voor gevoelens van onveiligheid aan de orde (N=142). Tot slot gaan we op de toelichting van mensen die zeggen zich niet veilig/niet onveilig te voelen (N=413). Daar waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten uit 2016, toen dezelfde vraag aan respondenten is voorgelegd.

Het is van belang om op te merken dat het aandeel mensen dat aangeeft zich (zeer) veilig te voelen in 2019, aanzienlijk groter is dan in 2016. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan de samenvoeging van het panel van Gronings Perspectief met het Groninger Panel: door deze samenvoeging is het aandeel respondenten dat buiten het gaswinningsgebied woont toegenomen. Deze verhoudingen zullen opnieuw wijzigen door de huidige werving van nieuwe panelleden (zie hoofdstuk 2).

Redenen voor ervaren veiligheid

Figuur 4.3 toont een overzicht van veelgenoemde redenen van mensen om zich (zeer) veilig te voelen in relatie tot de gaswinning.

Figuur 4.3. Redenen voor veiligheid, 2016 en 2019⁸



Evenals in 2016 geldt ook in 2019 dat veel mensen zich (zeer) veilig voelen omdat ze *niet in het gaswinningsgebied wonen*. Ook geven veel mensen aan dat ze (de laatste tijd) *geen last hebben gehad van de bevingen c.q. geen bevingen hebben gevoeld*, waardoor ze zich (zeer) veilig voelen. Onderstaand enkele citaten waarin beide redenen beschreven worden:

“In het gebied waar ik woon is er geen veiligheidsrisico door de gaswinning.”

“Ik zit op ruime afstand van aardbevingsgebieden.”

“Er is niets aan de hand op het moment.”

“Hier zijn geen zware bevingen, we hebben een enkele keer iets gevoeld.”

⁸ De categorie “ben er niet mee bezig” is in 2016 als aparte categorie gecodeerd.

Daarnaast blijkt uit de toelichting van veel respondenten dat zij zich (zeer) veilig voelen in relatie tot de gaswinning, omdat de situatie voor hen *controleerbaar* is. Het gaat hierbij vaak om respondenten die wel op de een of andere manier te maken hebben met gevolgen van de gaswinning, maar voor wie dit niet van invloed is op hun gevoel van veiligheid.

“Ik kan me er niet druk over maken. Het scheelt daarbij wel dat wij geen heftige schade hebben.”

“Onze schade is keurig hersteld. Kort na het eerste herstel ontstonden er weer scheuren. CVW nam de klacht snel op. Sinds het tweede herstel hebben we geen schade meer gezien.”

“Door een nieuwe aardbeving kan er misschien een scheurtje ontstaan maar onveilig zal het maar zo niet worden.”

“We hebben wel schade maar vergeleken met 'anderen' die uit hun huis moeten stelt dit niks voor!”

“Vervelende situatie met problemen rond gaswinning, maar oplosbaar.”

Ook zijn er verschillende respondenten die aangeven zich (zeer) veilig te voelen omdat ze *niet bang zijn dat er zich een catastrofe voordoet*, zoals het instorten van hun huis.

“Ben niet bang voor instorten. De rest kan hersteld worden.”

“Er is geen concrete, acute dreiging.”

“Ons huis is weliswaar onveilig verklaard maar ik denk niet dat het op ons hoofd zal instorten.”

Het aandeel mensen dat aangeeft zich veilig(er) te voelen omdat de *situatie ten goede is veranderd* is in 2019 lijkt iets groter dan in 2016. Het gaat dan bijvoorbeeld om schade die naar tevredenheid is hersteld, afname van het aantal bevingen of het terugschroeven van de gaswinning (al dan niet in hun directe omgeving).

“Sinds de put in Loppersum bijna dicht zit valt het hier wel mee.”

“De wetenschap dat het besluit genomen is tot minder gaswinning stemt toch gerust. Het is geen garantie, maar een veronderstelling die mij gerust stelt.”

“Huis is versterkt en voelt veilig.”

Een toevoeging ten opzichte van 2016 is de categorie *‘ik ben er niet mee bezig’*. De uitspraken die we onder deze categorie hebben geschaard, vertonen gelijkenissen met de hierboven besproken uitspraken van mensen die geen of weinig last hebben van de gaswinning of mensen voor wie de situatie controleerbaar is. Het verschil is dat de mensen in de categorie *‘ik ben er niet mee bezig’* zich hierin sterker uitdrukken: uit hun antwoord komt duidelijk naar voren dat de gevolgen van gaswinning geen invloed hebben op hun leven en hun gevoel van veiligheid.

“Op geen enkele wijze speelt in mijn bewustzijn dat bevingen mijn beleving zullen bepalen.”

“Ik heb geen enkel moment gedacht dat ik of mijn gezin in gevaar zou zijn.”

“Op dit moment speelt de gaswinning geen rol van betekenis in mijn leven.”

“Ik denk daar niet zo over na.”

In sommige gevallen lijkt het een bewuste keuze van mensen om hun leven niet door de gaswinning te laten beïnvloeden.

“We laten ons niet gek maken, we stellen ons zo op omdat we onze kinderen een zorgeloos leven willen laten beleven.”

Opvallend is dat verschillende respondenten die zich (zeer) veilig voelen in de toelichting wél een opmerking maken over *onzekerheid of zorgen over de toekomst*. Hoewel de gevolgen van de gaswinning het veiligheidsgevoel van deze mensen op dit moment niet direct aantasten, vormen die voor hen wel een factor waar enige dreiging van uitgaat.

“Wij hebben tot nu toe geen schade vandaar dat wij geen reden hebben om ons echt onveilig te voelen. Dit zal natuurlijk veranderen als er weer een behoorlijke beving zal zijn in de omgeving.”

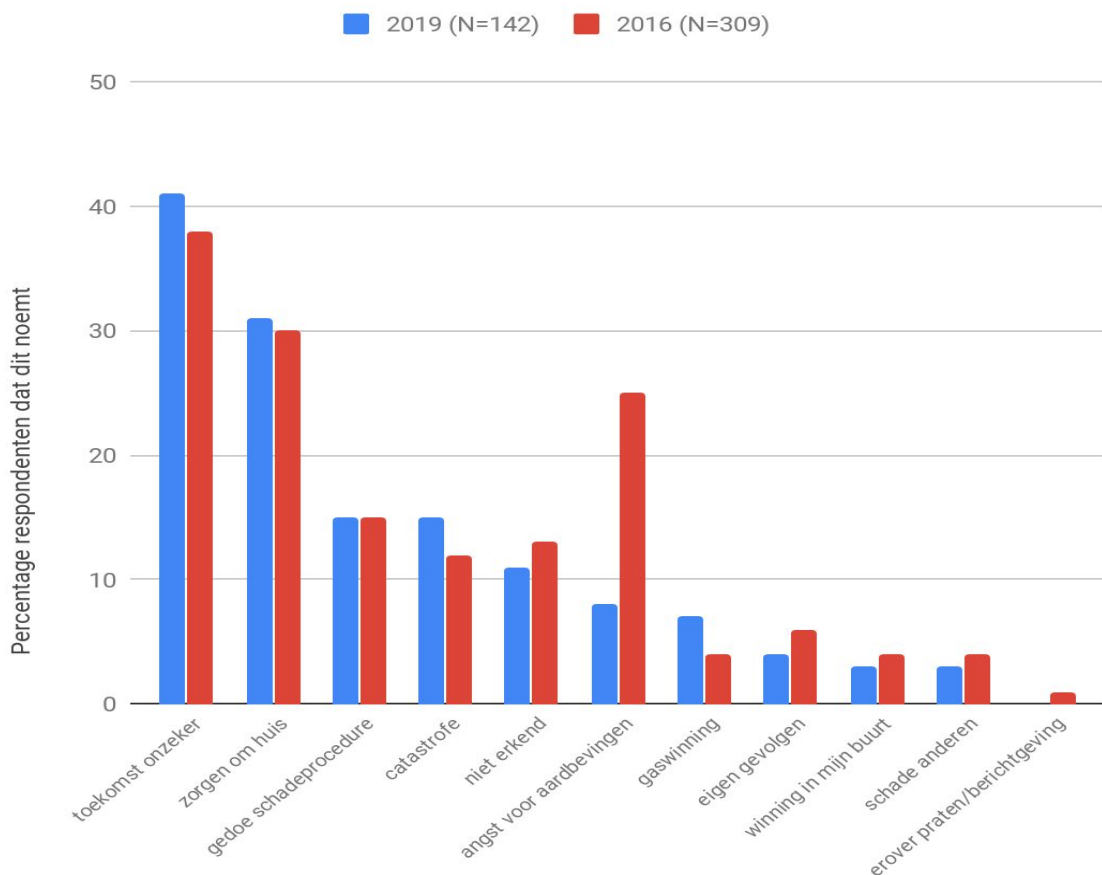
“Tot op heden hebben wij geen aardbevingsschade, maar het is te verwachten dat het ook bij ons een keer gebeurt vanwege gasvelden rondom ons dorp.”

“De problematiek blijft toch in het hoofd knagen...”

Redenen voor ervaren onveiligheid

Figuur 4.4 geeft een overzicht van redenen die mensen noemen voor ervaren onveiligheid in relatie tot de gaswinning (N=142). Evenals in 2016 blijkt ook nu uit de toelichting van respondenten dat ervaren onveiligheid een breed palet aan oorzaken kent.

Figuur 4.4. Redenen voor onveiligheid, 2016 en 2019



In de toelichting die mensen geven is, net als in 2016, *onzekerheid en zorgen over de toekomst* de meest voorkomende reden voor onveiligheid. Deze onzekerheid en zorgen over de toekomst hebben voornamelijk betrekking op het risico op nieuwe bevingen en de onvoorspelbaarheid ervan.

“De angst blijft bestaan of er weer een aardbeving komt.”

“In de loop der tijd is er een angst gegroeid voor zwaardere bevingen.”

“Je weet nooit wat er gaat gebeuren.”

“Het is afwachten wanneer er wat gaat gebeuren. Kan ook over een minuut mis gaan.”

De onzekerheid die mensen ervaren, kan ook gelegen zijn in andere zaken dan het risico op nieuwe bevingen. Zo verwijzen mensen in een aantal gevallen in hun toelichting naar de onduidelijkheid rondom de versterkingsoperatie. Ook financiële onzekerheid wordt door een enkeling genoemd als reden voor gevoelens van onveiligheid.

“Door uitstel van duidelijkheid omtrent het versterken van mijn huis duurt het nog tijden voordat we weten waar we aan toe zijn.”

“Weet nog steeds niet of en welk risico ik loop bij een grotere beving. Word steeds bozer over de waardedaling van ons huis, geeft meer financiële onzekerheid.”

Naast *onzekerheid en zorgen over de toekomst* vormen ook *zorgen over het huis* een veelgenoemde reden voor onveiligheid. Verschillende respondenten geven aan te twifelen aan de veiligheid van hun woning en vrezen risico op verergering van schade.

“Er zijn weer nieuwe scheuren in ons huis. Wie kan mij verzekeren dat mijn gezin absoluut geen gevaar loopt.”

“Mijn man heeft bij werkzaamheden onder de vloer lelijke scheuren gezien in het fundament en dat bevestigt ons vermoeden dat het huis verzakt.”

Een kleiner deel van de respondenten dat zich (zeer) onveilig voelt noemt *gedoe rond de schadeprocedure c.q. de versterkingsoperatie* als één van de redenen hiervoor. Ook het

gebrek aan erkenning leidt tot gevoelens van onveiligheid, zo blijkt uit de antwoorden van een deel van de respondenten.

“Ik heb geen flauw idee of we nu een veilig, onveilig of zeer onveilig huis hebben. De (gehele) overheid doet ondertussen alsof ze erg veel baat bij het voortduren van deze situatie heeft.”

“Er is een inspectie geweest maar we hebben geen rapport gekregen, alleen een briefje met licht verhoogd maar hoe men tot deze conclusie is gekomen had ik wel graag een toelichting over gehad.”

“Door de traagheid en het uitstel van actie en de miskenning van de problemen door "DEN HAAG" die ons behandelen als een minder belangrijk gebied met onnozele bewoners werkt dit het onveilige gevoel in de hand en wordt het tevens steeds erger. (...)”

Zoals eerder is opgemerkt vormen *onzekerheid en zorgen over toekomst* met het oog op nieuwe bevingen een veel genoemde verklaring voor gevoelens van onveiligheid. Daarbij gaat het niet per definitie om angst voor een *catastrofe*: het percentage respondenten dat in de toelichting van hun gevoel van veiligheid refereert aan angst voor een catastrofe (zoals het instorten van hun huis) is aanzienlijk lager dan de mensen die meer in algemene zin aangeven zorgen te hebben over de toekomst met het oog op nieuwe bevingen. Mensen die bang zijn voor een catastrofe, zeggen hierover bijvoorbeeld het volgende.

“Er komt nog steeds een beving > 4,5. Dan stort mijn huis in inclusief mezelf.”

“De angst voor een nieuwe beving in ons woongebied blijft aanwezig. En onze boerderij is dan wel veilig gesteld, maar kan door een zware beving instorten.”

Een aantal respondenten geeft aan dat het *ervaren van een beving* hen een onveilig gevoel geeft, zoals met name het laatste deel van onderstaand citaat illustreert.

“Niemand weet, of er nog een herhaling van Huizinge of Zeerijp of erger komt en wanneer die komt. Komt die 's nachts? Aardbevingen houden zich niet aan kantoortijden. Als versterken betekent, dat je 3/4 minuut meer tijd hebt om je huis te verlaten, dan moeten wij 's nachts dus over het balkon springen. Als ons huis versterkt zou zijn en dat

is hij niet. Ons hele huis heeft een paar keer bewogen, is zichtbaar heen en weer gegaan. Angstig.”

Het aandeel respondenten dat aangeeft dat *de ervaring van een beving* hen een onveilig gevoel geeft, is in 2019 aanzienlijk lager dan in 2016. Hoewel dit verschil - gezien het lage aantal respondenten in deze analyse - met enige voorzichtigheid moet worden geïnterpreteerd, past deze daling bij het beeld van afnemende seismiciteit. In de periode voorafgaande aan het uitzetten van de vragenlijst in 2019 hebben zich geen zware bevingen voorgedaan, waardoor de ervaring van een beving mogelijk een minder grote impact heeft op het veiligheidsgevoel van de respondenten dan in 2016 het geval was. Opvallend is dat de onzekerheid die mensen ervaren ten aanzien van risico op nieuwe bevingen en daaraan gerelateerde zorgen - zoals hierboven besproken is - niet is afgenomen.

Overige redenen voor gevoelens van onveiligheid, die door meerdere respondenten worden genoemd, zijn persoonlijke gevolgen (zoals slecht slapen of het gevoel gevangen te zitten in je huis), het doorgaan met c.q. verplaatsen van gaswinning (al dan niet in de directe woonomgeving van de respondent) of zorgwekkende verhalen van anderen over schade. In tegenstelling tot in 2016 zijn er geen mensen die aangeven zich onveiliger te voelen door berichtgeving in de media over gaswinning en bevingen.

Redenen voor niet veilig/niet onveilig

Naast de respondenten die zich (zeer) veilig en (zeer) onveilig voelen, is er een aanzienlijke groep mensen die aangeeft zich niet veilig/niet onveilig te voelen. Ruim 413 van hen hebben hun keuze voor dit antwoord toegelicht.

De toelichting van mensen die zeggen zich niet veilig/niet onveilig te voelen is zeer divers, zoals ook blijkt uit de vele antwoordcategorieën die zijn opgenomen in Figuur 4.5. Waar sommige mensen in hun toelichting met name benadrukken waarom ze zich *niet volledig veilig* voelen (bijvoorbeeld vanwege een onzekere toekomst), lichten andere mensen juist toe waarom ze zich ondanks de dreiging van bevingen *niet onveilig* voelen (bijvoorbeeld vanwege de controleerbaarheid van de situatie). De volgende citaten illustreren dit.

“Het risico van een zware aardbeving is nog steeds aanwezig.”

“Er zijn op het moment geen aardbevingen gevoeld. Huis is onveilig verklaard dat geeft geen veilig gevoel.”

“Zijn al een tijdje geen zware bevingen hier geweest en dan zakt de angst wel weer.”

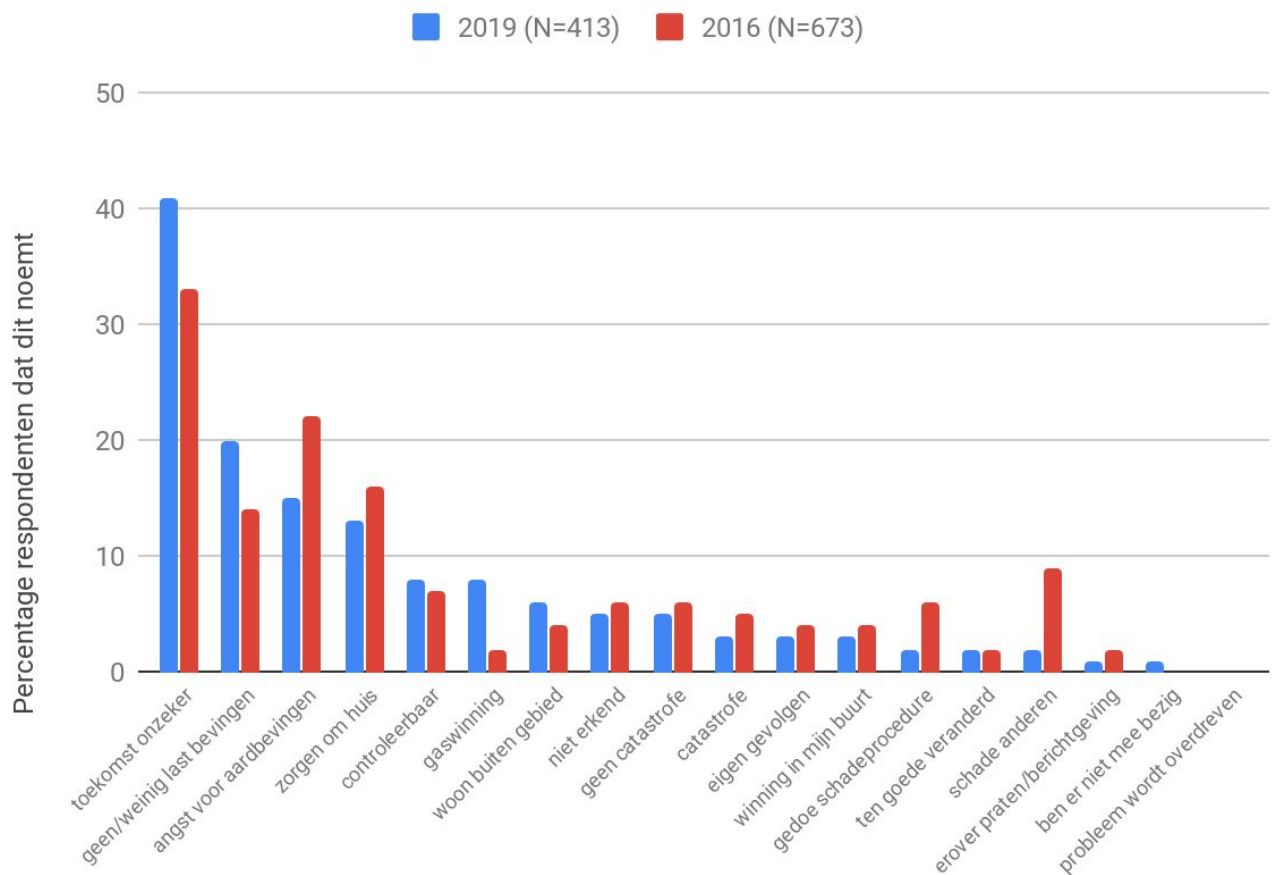
“We wonen ongeveer in die hoek, waar de minste klappen vallen.”

“Je hoopt dat het allemaal wat mee zal vallen.....misschien is dit ook wel de kop in het zand steken!”

“Ik wil er niet aan denken of mijn huis veilig is of niet.”

“Weet niet meer hoe ik me moet voelen in verband met de gaswinning. Je wordt toch niet serieus genomen.”

Figuur 4.5. Toelichting bij niet veilig/niet onveilig, 2016 en 2019

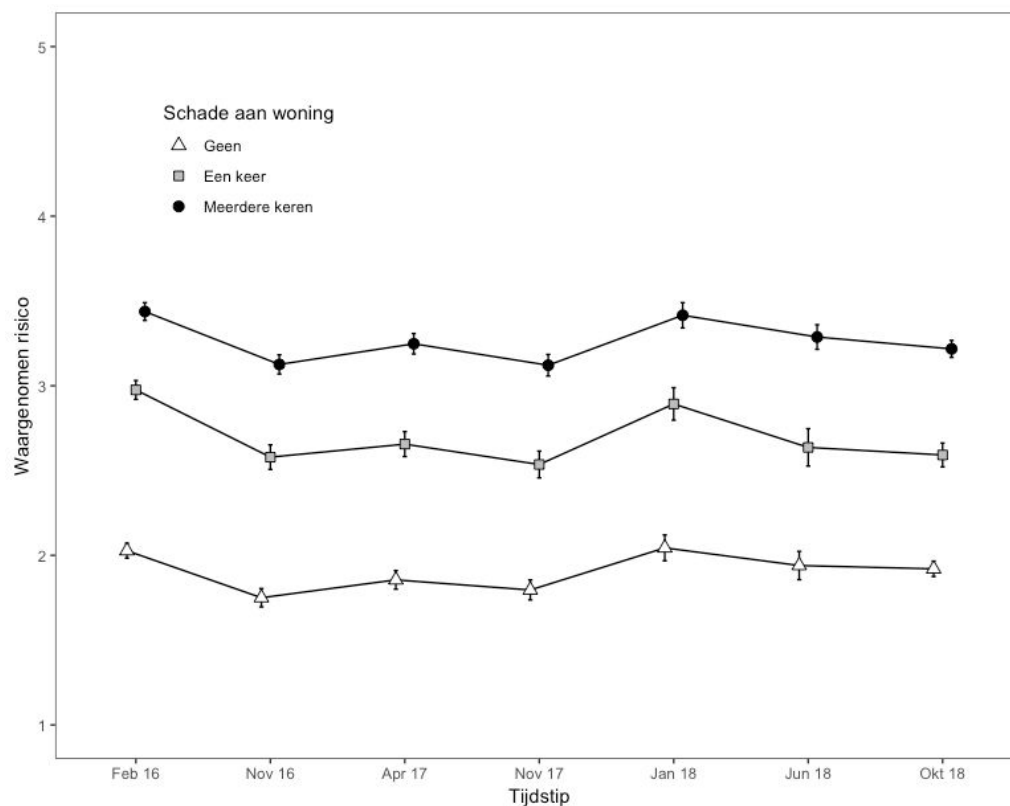


Ontwikkelingen in ervaren risico

Naast ervaren veiligheid onderzochten we ook opnieuw risicoperceptie. We vroegen respondenten hoe groot zij de kans achten dat zij in de toekomst aardbevingen meemaken, dat hun eigendommen worden beschadigd als gevolg van de gaswinning, en dat zij gewond zullen raken als gevolg van een aardbeving. Alle vragen over risicoperceptie zijn gemeten op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij een hogere score een grotere waargenomen kans aangeeft.

In eerdere rapporten concludeerden we al dat de resultaten van risicoperceptie sterk overeenkomen met de meting van ervaren veiligheid. Dit geldt het meest voor de relatie tussen schade en risicoperceptie: hoe meer schade, hoe meer risico men waarneemt. We zien, net als bij ervaren veiligheid, dat mensen met meervoudige schade aanzienlijk meer risico ervaren (zie Figuur 4.6.). Dit patroon is onveranderd in juni en oktober 2018. Risicoperceptie is bij de laatste meting in februari 2019 niet gemeten.

Figuur 4.6. Waargenomen risico, als functie van het al dan niet hebben van schade, met 95% betrouwbaarheidsinterval.



Schade en ervaren risico

Net als bij ervaren veiligheid onderzochten we wat het effect van toegenomen schade op het waargenomen risico is. In deze analyses gaan we op identieke manier te werk als bij ervaren veiligheid en gebruiken we dezelfde maat voor toegenomen schade.

De resultaten laten eenzelfde patroon zien als bij ervaren veiligheid: zowel de aanvankelijke schade als de toename daarvan hebben een significant effect op het waargenomen risico. Het effect van toegenomen schade geldt voor zowel respondenten die aanvankelijk geen schade hadden als voor respondenten die aanvankelijk één keer schade hadden en op een later moment meervoudig. Hieruit kunnen we concluderen dat een toename in schade, gemeten als (een) extra schadegeval(len), leidt tot een verdere toename van het waargenomen risico.

5. Hinder

Samenvatting

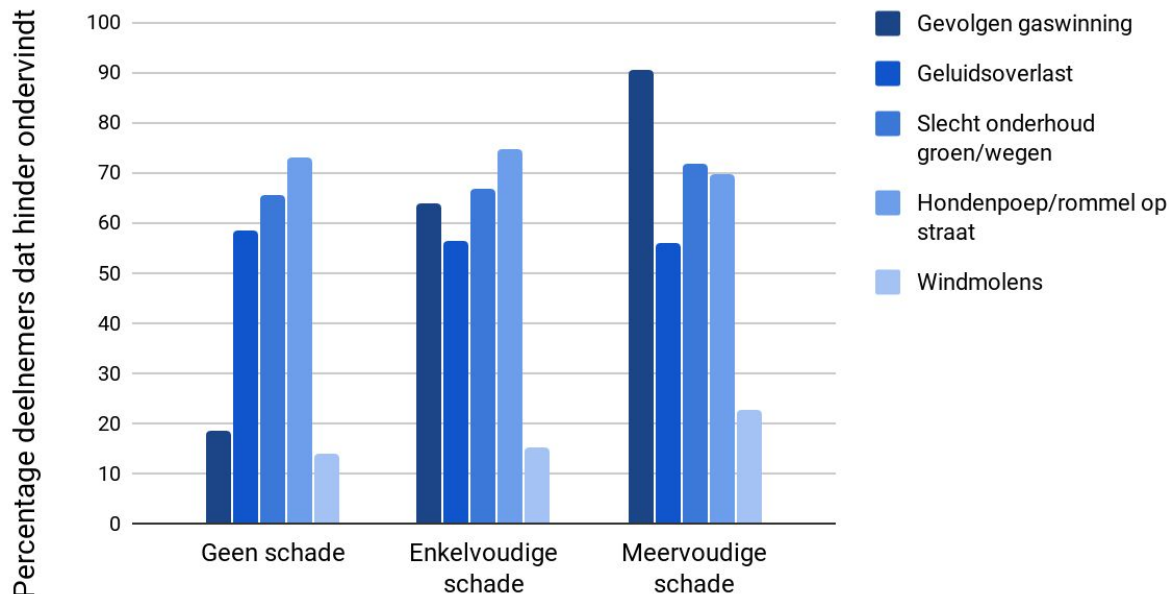
Van de mensen met meervoudige schade ondervindt 90% tenminste enige mate van hinder van de gaswinning en circa 48% ondervindt veel hinder. Gaswinning vormt daarmee voor deze groep een veel grotere bron van hinder dan de in Nederland gebruikelijke overlastgevers zoals geluidsoverlast, slecht onderhouden wegen en groen, hondenpoep en rommel op straat. Van de mensen zonder schade heeft 18% hinder van de gevolgen van de gaswinning, waarmee dit - samen met windmolens - door hen het minst vaak genoemd wordt als veroorzakers van hinder.

Uit de toelichting van de respondenten die aangeven hinder te hebben van de gaswinning blijkt dat de meeste hinder wordt veroorzaakt door vier factoren, namelijk 1) hinder door schade en versterking; 2) hinder in de vorm van emotionele en fysieke gevolgen; 3) hinder door onzekerheid; en 4) onvrede over het gevoerde beleid. Het merendeel geeft aan dat ze geen actie ondernemen tegen deze hinder. Ze hebben het gevoel dat ze er niks aan kunnen doen, voelen zich machteloos of proberen de situatie te accepteren zoals hij is. Een kleiner deel geeft aan dat ze in reactie op de hinder contact hebben gezocht met instanties (bijvoorbeeld om schade te melden) of zich hebben aangesloten bij collectieve initiatieven of protestacties.

Mate van hinder

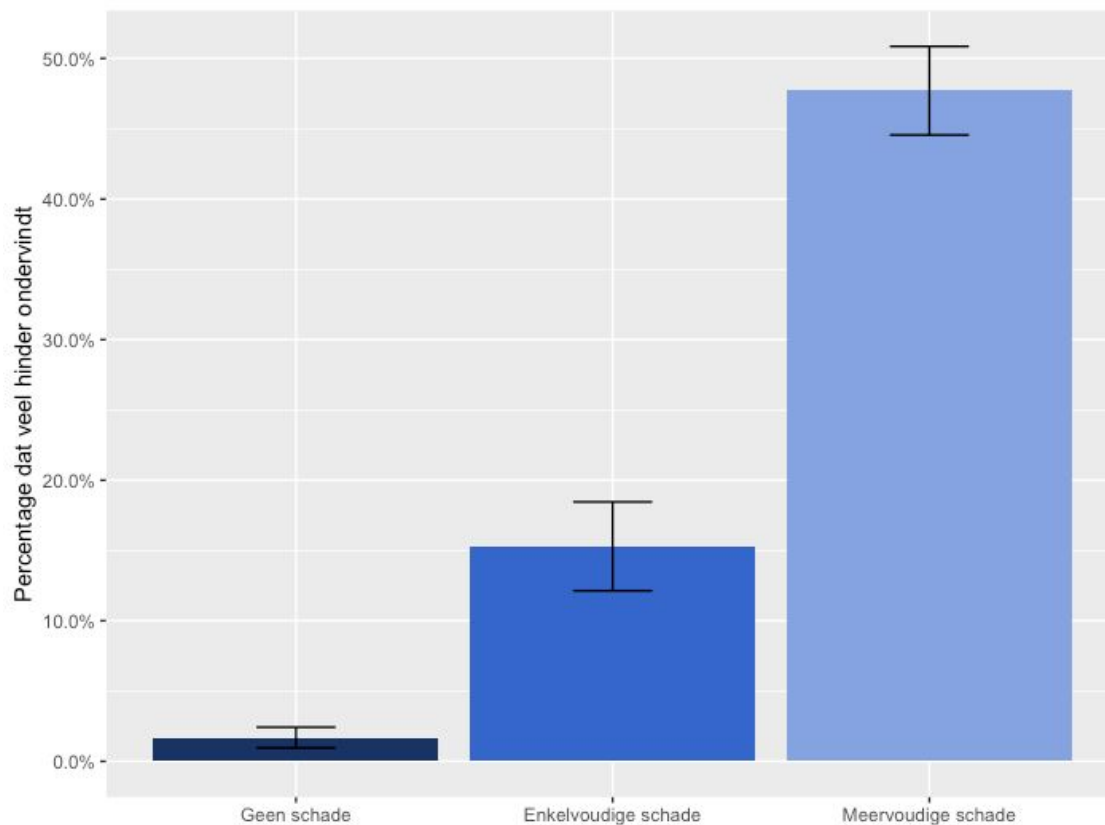
In de meting van november 2018 is de respondenten gevraagd in hoeverre zij hinder ondervinden van de volgende zaken: geluidsoverlast, slecht onderhoud van wegen en/of groen, hondenpoep of rommel op straat, windmolens, en de gevolgen van de gaswinning. Daarbij is gebruik gemaakt van een vijfpuntsschaal, oplopend van “ik ondervind geen hinder” tot “ik ondervind heel veel hinder”. De resultaten hiervan zijn weergegeven in onderstaande figuren.

Figuur 5.1. Mate van hinder



In Figuur 5.1. is te zien dat er een groot verschil is tussen mensen zonder schade en met meervoudige schade: van de deelnemers zonder schade ondervindt 18% *tenminste wel eens* hinder door de gevolgen van gaswinning. Onder deelnemers met meervoudige schade is dit 90%. Het ondervinden van hinder door gaswinning wordt significant voorspeld door het hebben van meervoudige schade. Daarnaast is de hoeveelheid schade in de omgeving ook een significante voorspeller. Dit betekent dat los van het zelf ervaren van schade, ook schade in de omgeving kan bijdragen aan het ervaren van van hinder. Dit kan door verschillende dingen komen. Zo zegt een deelnemer het volgende: “In het dorp spreekt men er met elkaar over waardoor je er nauwelijks los van kunt komen”. Hieronder gaan we dieper in op de redenen die deelnemers geven voor het ervaren van hinder door gaswinning.

Figuur 5.2. Schade en hinder



In Figuur 5.2 wordt weergegeven dat van de mensen zonder schade, 1,7% *veel* hinder ervaart van de gevolgen van gaswinning. Onder mensen met enkelvoudige schade is dit 15,3%. Maar liefst 47,7% van de mensen met meervoudige schade ervaart *veel* hinder van de gevolgen van gaswinning.

Nadere omschrijving hinder

De respondenten hebben in een open vraag gelegenheid gekregen een nadere omschrijving te geven van de bron die hen het meeste hinder geeft. De respondenten die aangeven dat geluidsoverlast hen het meeste hinder geeft, noemen in deze beschrijving onder meer lawaai van verkeer, schreeuwende mensen/kinderen en overlast van burens. Bij slecht onderhouden wegen of groen benoemen respondenten onder meer hinder door gaten in de weg, losliggende tegels en bezuinigingen op groenonderhoud, terwijl hinder door hondenpoep/rommel op straat met name bestaat uit ergernis over zwerfafval en het niet opruimen van hondenpoep door hondenbezitters. De hinder die respondenten ervaren van

windmolens omvatten onder meer landschapsvervuiling, de gevolgen van de windmolens voor de waarde van hun huis en boosheid over de besluitvormingsprocedure.

De toelichting van de respondenten die de gevolgen van de gaswinning noemen als voornaamste bron van hinder (N=562), hebben we uitgebreider geanalyseerd. Grofweg kunnen in hun antwoorden vier vormen van hinder door de gevolgen van de gaswinning worden onderscheiden. Deze zijn, in de volgorde van de mate waarin ze door bewoners genoemd zijn: 1) hinder door schade en versterking; 2) hinder in de vorm van emotionele en fysieke gevolgen; 3) hinder door onzekerheid en 4) onvrede over het gevoerde beleid. Hieronder gaan we in op deze vier categorieën, waarbij ter illustratie telkens enkele citaten worden gegeven.

Hinder door schade en versterking

De ervaren hinder door de gaswinning blijkt voor ruim de helft van de respondenten gerelateerd te zijn aan schade. Het kan daarbij gaan om de schade zelf, maar ook om (gedoe rondom) schadeprocedures en schadeherstel en het risico op (nieuwe) schade. Respondenten geven aan dat de schade en het herstel ervan hen tijd en energie kosten en (praktische) zorgen, frustratie en papierwerk met zich meebrengen.

“Het voortraject en het uitvoeren van reparatie vergen toch de nodige energie.”

“Ondanks de vele herstelwerkzaamheden blijft er schade komen.”

“Schade aan huis. Veel administratie. Veel onduidelijkheid vergoeding.”

“We kunnen niet verder in ons huis, omdat we eerst moeten wachten tot iemand naar de schade komt kijken.”

“Door de schade binnen mijn huis kan ik bijv. mijn douche bijna niet meer gebruiken. Oorzaak: scheuren in de vloer, waardoor lekkages ontstaan.”

Ook merken enkele respondenten op dat zij hinder ondervinden van de versterking of versteviging van hun huis of huizen in hun omgeving.

“De werkzaamheden in onze wijk om de huizen te verstevigen brengt veel geluidsoverlast en verkeersoverlast met zich mee.”

In het verlengde van de hinder die respondenten ervaren door schade en versterking, noemt circa één op de tien respondenten de financiële gevolgen van de gaswinning als een vorm van hinder. Met name waardevermindering en de verminderde verkoopbaarheid van huizen wordt daarbij veel genoemd.

“Moeilijke verkoopbaarheid van de woning.”

“Onverkoopbaar huis waardoor te hoge woonlasten.”

“Het hindert ons om ons huis te gaan verkopen en gaan te verhuizen omdat onze huizen in waarde zijn gedaald door de aardbevingsproblematiek.”

Hinder door emotionele gevolgen gaswinning

Naast schade, versterking en de financiële gevolgen daarvan noemt circa een kwart van de respondenten de fysieke en emotionele gevolgen van de gaswinning als reden voor hinder door de gaswinning. Het gaat daarbij onder meer om stress, boosheid, machteloosheid, gevoelens van onveiligheid en angst.

“Veel stress en ellende, het lange wachten maakt je moe, chagrijnig en boos.”

“Angst, slapeloze nachten.”

“Onrust, angst, psychische en emotionele schade, lichamelijke klachten.”

“Voel mij steeds onveiliger in mijn eigen huis.”

“(…) woongenot is volkomen verdwenen , slecht slapen etc etc Eigenlijk diep in mijn hart wil ik hier weg.”

Een deel van de emotionele hinder bestaat volgens respondenten uit de dagelijkse confrontatie met de problematiek.

“De hinder is dat ik er veel mee bezig ben, in mijn hoofd, maar ook met het volgen van het nieuws over de TCGM-voortgang in de afhandeling van de schademeldingen. Ik loop een paar keer per maand om mijn huis / door mijn huis op zoek naar scheuren, of de bestaande scheuren veranderen. (....)”

“Hinder [van de] gevolgen gaswinning zit altijd in je hoofd, de andere bronnen alleen als je er last van hebt. We zijn aan het verbouwen en ondertussen hoop je dat je geen brief op de mat krijgt dat je huis gesloopt moet worden. (...) Kunnen we ons huis ooit nog verkopen? Of zitten we ‘gevangen’ in ons eigen huis? Enzovoort.”

Hinder door onzekerheid

Zoals ook blijkt uit het laatste deel van het hierboven genoemde citaat, refereren veel respondenten (circa één op de vijf), in de beschrijving van de hinder die ze ervaren door de gaswinning, aan de onzekerheid die ermee gepaard gaat. Het gaat daarbij voor een deel van de respondenten om onzekerheid over het zich voordoen van nieuwe bevingen, maar vaker nog om onzekerheid over de procedures en vervolgstappen rondom schadeherstel en versterking.

Citaten over onzekerheid over nieuwe beving

“Op de achtergrond is altijd het gevoel aanwezig, wanneer is de volgende beving, welke consequenties (...).”

“Je blijft toch in je achterhoofd rekening houden dat er elk moment weer een klap kan komen.”

Citaten over onzekerheid over procedure/vervolgstappen

“Onzekerheid. Heeft het zin om b.v. badkamer te renoveren?”

“Onzekerheid hoe het verder gaat met mijn huis, hoe onze toekomst eruit gaat zien en hoe ons dorp de vele sloop/nieuwbouw zal doorstaan.”

Hinder door onvrede over het gevoerde beleid

Tot slot verwijzen enkele mensen in de toelichting op de hinder die zij ervaren van de gevolgen van de gaswinning naar hun onvrede over het gevoerde beleid.

“Het is verbazingwekkend hoe de landelijke overheid omgaat met dit hele gebeuren. Ik ervaar dat als arrogant, ontkennend en zeer onprofessioneel.”

“De hinder ontstaat door getalm en getreuzel en opzettelijk getraineer. Er zijn vele, vele onderzoeken, enquêtes, vragenlijsten, mensen die het beter weten enz enz , maar er gebeurt niets. --hoeveel particuliere woningen zijn er tot nu toe versterkt?”

Reactie op hinder

Respondenten is vervolgens gevraagd *wat ze doen* in reactie op de hinder die ze ervaren door de gevolgen van de gaswinning. Deze vraag is beantwoord door 563 personen. Van hen geeft een groot deel (ruim tweevijfde) aan niets te (kunnen) doen.

“Wij kunnen niets anders doen dan afwachten tot er met ons contact wordt opgenomen over de behandeling van onze schade.”

“Geen momenteel. Aardbevingsmoeheid.”

“Wat kun je doen? Je voelt je machteloos en boos.”

Uit een aantal van de hierboven aangehaalde citaten blijkt dat respondenten het gevoel hebben dat ze machteloos zijn en dat er niks is dat ze kúnnen doen. Het gevoel zelf geen invloed te hebben, maakt bovendien dat een deel van de respondenten (circa één op de acht) aangeeft dat ze bewust afstand nemen en proberen het los te laten. Ze proberen de situatie te accepteren of er zo min mogelijk aan te denken om te voorkomen dat de problematiek rond de gaswinning hun leven in een te grote mate gaat beheersen.

“Niets, omdat het je leven niet mag beheersen. Er zijn genoeg leuke dingen te doen in de tijd die je rest.”

“Proberen los te laten omdat je er weinig tot geen invloed op hebt.”

“Probeer het weg te drukken, wil dat het ophoudt wetend dat dit onmogelijk is. Radeloosheid als je er wel aan moet denken.”

“Ik heb het opgegeven. Ik wil de laatste jaren van mijn leven zo zorgeloos mogelijk doorkomen.”

“Probeer laconiek te zijn en moet maar een beetje vertrouwen hebben dat een en ander hersteld wordt, wanneer dan ook.”

Van de deelnemers die hinder ondervinden van de gevolgen van de gaswinning, geven drie op de tien aan dat ze in reactie daarop contact hebben (gehad) met instanties. Het gaat daarbij in de meeste gevallen om het melden van schade. Enkele deelnemers geven aan *contact te zoeken* met organisaties als Stut-en-Steun en het Groninger Gasberaad. In een enkel geval geeft de respondent aan een advocaat te hebben ingeschakeld.

“Schade melden bij de daarvoor geëigende instantie.”

“Wij hebben ons daarom opgegeven voor "Heft in eigen hand"”

“Bellen, mailen, bellen, mailen, bezwaar aantekenen etc...”

Ook merken verschillende mensen op dat ze zich hebben *aangesloten* bij collectieve initiatieven of hebben deelgenomen aan protesten. Het gaat dan bijvoorbeeld om Stichting Waardevermindering door Aardbevingen Groningen (WAG), de Groninger Bodem Beweging, het Groninger Gasberaad, het tekenen van petitie's en/of het meelopen in een fakkeltocht.

“Ik werk als vrijwilliger bij de Groninger Bodem Beweging.”

“Als eenling ben je machteloos, we hebben ons aangesloten bij de WAG.”

“Actief in dorpsontwikkeling en actief in meedoen aan demonstraties.”

Andere activiteiten in reactie op de hinder door gaswinning die met enige regelmaat genoemd worden door respondenten, zijn erover praten met anderen, de schade zelf herstellen en informatie vergaren c.q. berichtgeving volgen. Tot slot komt ook het zoeken van professionele hulp, het aanpassen van het stemgedrag, (overwegen om te) verhuizen en minder energie gebruiken een aantal keer terug in de antwoorden van respondenten.

Melden van schade

Zoals hierboven is beschreven vormt het melden van schade één van de mogelijke reacties op de hinder die respondenten ervaren van de gevolgen van de gaswinning. Uit eerdere rapporten van Gronings Perspectief blijkt echter dat niet iedereen die schade door gaswinning heeft (of vermoedt), deze schade deels of volledig meldt.

Aan respondenten die schade (deels) niet gemeld hebben is gevraagd wat hiervoor de reden is. Van de 459 personen die deze vraag beantwoord hebben, geeft bijna de helft aan dat ze geen of niet alle schade gemeld hebben, omdat ze *negatieve verwachtingen hebben ten aanzien van de afhandeling* ervan. Ze verwachten niet dat de schade vergoed zal worden, zijn bang voor veel administratieve rompslomp of hebben geen zin (meer) in alles wat erbij komt kijken.

“Het kost enorm veel tijd en energie.”

“Geen zin in door al het gedoe dat dit met zich meebrengt.”

“Procedure duurt veel te lang en levert alleen maar stress op.”

“Wordt toch ontkend door de instanties.”

“Gezien de moeite die het kost om dat te doen en het te verwachten resultaat van een schademelding getuige alle ellende daaromtrent in de provincie bij andere getroffen, acht ik het nagenoeg zinloos om dat te doen.”

Soms zijn deze verwachtingen *gebaseerd op ervaringen met eerdere schademeldingen*, zoals blijkt uit onderstaande citaten.

“De eerste schade werd afgedaan als onzin en wij sluiten deze melding.”

“Ik ben gestopt met melden, omdat het contact en de frustraties je slopen.”

“Laatste tijd doe ik dat niet meer, heeft geen zin er wordt niets mee gedaan. Ik heb een rapport en nadien is het stil...”

Circa een kwart van de respondenten die de schade (deels) niet hebben gemeld, geeft in de toelichting aan dat de schade naar hun inschatting *niet ernstig genoeg* is om te melden.

Soms ontdekten ze de schade bovendien pas later of werden ze er door anderen op gewezen.

“Te kleine schade, vond het niet de moeite waard.”

“Schade is niet erg groot, mocht hij groter worden doe ik het alsnog.”

“De schade is in onze ogen niet zo groot. En wij zien geen risico. Een paar scheuren laten ons huis niet instorten.”

“In eerste instantie hebben we niets ontdekt maar onze burens hadden wel schade. We zijn toen beter gaan kijken en vonden wat kleine scheurtjes dit vonden we niet de moeite waard om te melden.”

“Ik ontdekte de schade pas maanden later, bij het schilderen van de kozijnen bleken er scheuren in de voegen te zitten die normaal niet opvallen.”

Andere redenen om schade niet te melden die door verschillende respondenten worden genoemd, zijn het hebben van een huurhuis, het zelf herstellen van de schade of het niet kunnen aantonen dat de schade veroorzaakt is door de aardbevingen. Daarnaast merkt een deel van de respondenten op dat ze de schade (nog) niet gemeld hebben, omdat ze nog wachten op de afhandeling van eerdere schademeldingen, omdat ze wachten op nieuwe schade zodat ze alles tegelijkertijd kunnen melden of omdat ze er simpelweg nog niet aan toe zijn gekomen.

6. Gezondheid en stress

Samenvatting

Op basis van verdiepende analyses op twee bestaande, onafhankelijke datasets, zijn enkele aanvullende vragen beantwoord over de stressgerelateerde gezondheidsklachten in relatie tot schade. Ten eerste is gekeken naar de impact van de gaswinning op verschillende domeinen van gezondheid. Daarbij blijkt om te beginnen dat het hebben van schade geen ander effect heeft op psychosomatische klachten (bijvoorbeeld een nerveus/gespannen gevoel, somberheid) dan op lichamelijke klachten (zoals buik- of maagklachten, hartkloppingen). Ook hebben de psychosomatische en lichamelijke klachten over de tijd heen hetzelfde verloop: voor beide geldt dat ze toenemen bij mensen met meervoudige schade. Daarnaast wordt duidelijk dat de klacht gespannenheid bij mensen met meervoudige schade het sterkst verhoogd is.

Ten tweede wordt duidelijk dat er geen groepen zijn aan te wijzen die boven- of benedengemiddelde gezondheidsnadelen ondervinden door de schadeproblematiek. De risico's van schade doen zich bij verschillende groepen respondenten in gelijke mate voor, ongeacht leeftijd, geslacht, opleidingsniveau of burgerlijke staat.

Daarnaast is een aanvullende analyse uitgevoerd over het thema hoop, waarbij gebruik is gemaakt van kwalitatieve data uit interviews die in fase 1 van Gronings Perspectief zijn afgenomen. Wat maakt dat sommige mensen, ondanks wat ze meemaken, hoop behouden en een perspectief voor de toekomst zien, terwijl anderen er somber van worden? Belangrijk daarbij lijkt de mate waarin de problematiek beslag legt op iemands leven.

In dit hoofdstuk rapporteren we een aantal verdiepende analyses. Het onderzoek van Gronings Perspectief leverde tot nu toe een scherp beeld van de impact van met name schade voor de gezondheid van bewoners van het getroffen gebied.⁹ De resultaten van drie volledig onafhankelijke onderzoeken (GGD monitor, Lifelines, Gronings Perspectief panel/Groninger Panel; zie Postmes et al., 2016; Postmes et al., 2017; Postmes et al., 2018a) schetsen een eenduidig beeld: mensen met meervoudige schade lopen een hoger risico op stressgerelateerde gezondheidsklachten in vergelijking met de controlegroep die geen schade heeft. Die klachten gaan gepaard met verhoogd ziekteverzuim, verhoogde kans

⁹ De impact van de versterkingsoperatie konden wij tot op heden om meerdere redenen niet goed onderzoeken. De eerste reden is dat te weinig personen in de steekproef met de versterking te maken hadden. De tweede is dat personen zelf vaak niet zeker zijn of hun woning versterkt is/wordt of niet: schadeherstel, vervanging van “potentieel risicovolle bouwelementen” en de schadeversterkingsoperatie zijn voor veel bewoners niet goed van elkaar te onderscheiden. Voor details zie het derde wetenschappelijk rapport van GP-1, Postmes, Stroebe, Richardson, LeKander, Oldersma, Broer, & Greven (2017).

op burn-out en licht verhoogd zorggebruik. Eén van de onderzoeken brengt tevens de verandering over de tijd in beeld: hieruit blijkt dat de klachten in de loop der tijd ernstiger worden.

In dit hoofdstuk gaan we dieper op enkele vragen in. In het eerste gedeelte van dit hoofdstuk staan twee vragen centraal:

- Zijn er verschillende soorten klachten te onderscheiden?
- Hoe veranderen verschillende (soorten) klachten als gevolg van schade aan woningen?

In het tweede gedeelte van dit hoofdstuk gaan we na welke (deel)groepen een bovengemiddeld risico lopen op nadelige gevolgen van de gaswinning. De vragen die daar centraal staan luiden:

- Zijn er groepen aan te wijzen die bovengemiddeld veel (of weinig) last hebben van de bodembewegingsproblematiek?
- Wat maakt dat sommigen, ondanks de gebeurtenissen die ze meemaken, hoop houden en een perspectief voor de toekomst zien, terwijl anderen er juist somber van worden?

Verdiepende analyses: gezondheidsklachten

De vraag of er verschillende soorten klachten te onderscheiden zijn is relevant omdat de impact van schade door bodembeweging op bepaalde gezondheidsklachten veel sterker zou kunnen zijn dan op andere klachten. Een onderverdeling kan aanvullend inzicht verschaffen in het soort problemen en aandoeningen waar bewoners en hulpverleners bedacht op moeten zijn.

De gezondheidsklachten die we hebben gemeten zijn verschillend van aard. De meeste klachten die we meenamen, zijn geselecteerd omdat het klachten betreffen die mogelijk veroorzaakt of verergerd kunnen worden door stress. Als controlevariabele is er één klacht aan toegevoegd waarvoor het zeer onwaarschijnlijk lijkt dat deze door stress kan worden beïnvloed: hoesten of keelklachten.

Op basis van theoretische overwegingen kan men onderscheid maken tussen klachten die zich meer lichamelijk manifesteren (buik- of maagklachten, hartkloppingen, hoofdpijn, etc.) en meer psychosomatische klachten (nerveus of gespannen gevoel, somber, geheugen- of concentratieproblemen). Om te kijken hoe gezondheidsklachten het beste kunnen worden

uitgesplitst, hebben we verdiepende analyses uitgevoerd op zowel de datasets van het Gronings Perspectief panel als op de dataset van de GGD-monitor (Postmes et al., 2017). De resultaten van beide onderzoeken laten hetzelfde beeld zien. In de tekst hieronder baseren we ons op de resultaten van de GGD-monitor, aangezien dat het grootste en meest representatieve onderzoek is.

Om een indruk te krijgen in hoeverre verschillende klachten in de praktijk samengaan (of niet) kijken we in eerste instantie naar de correlaties tussen klachten. Uit de analyses blijkt dat vrijwel alle klachten enigszins gerelateerd zijn. Correlaties (we berekenden ordinale correlaties rho) liggen tussen de 0,3 en 0,5 (de mediaan is 0,39). Er zijn relatief weinig uitschieters naar boven. De enige klachten die iets sterker samenhangen, zijn gespannenheid, slaapproblemen en moeheid (met correlaties rho tussen de 0,65 en 0,72). Zo'n correlatie ontstaat wanneer er meer mensen zijn die aangeven dat ze vaak of zeer vaak last hebben van beide klachten dan je zou verwachten als de klachten ongerelateerd zijn. Een voorbeeld: 3,0% van de respondenten voelt zich vaak of zeer vaak gespannen, en 6,1% geeft aan vaak of zeer vaak slecht te slapen. Op basis van kansberekening is de verwachting dat 0,18% van allebei vaak of zeer vaak last hebben ($.030 * .061 = .0018$). Maar in werkelijkheid is dat 1,8%: bijna tien keer zoveel dan verwacht mag worden wanneer de correlatie nul is. Dit betekent dat beide soorten klachten veel vaker samen voorkomen dan op basis van kans te verwachten is.

Tabel 6.1. Correlaties (rho) tussen verschillende gezondheidsklachten in de GGD-gezondheidsmonitor 2016.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. maagklachten												
2. hartkloppingen	0.38											
3. hoofdpijn	0.43	0.32										
4. duizeligheid	0.41	0.49	0.48									
5. overgevoelig licht/geluid	0.35	0.36	0.42	0.48								
6. spierklachten	0.31	0.33	0.26	0.36	0.31							
7. hoesten	0.32	0.29	0.28	0.32	0.26	0.30						
8. gespannen	0.37	0.34	0.38	0.39	0.45	0.30	0.30					
9. somber	0.33	0.36	0.30	0.45	0.47	0.36	0.31	0.56				
10. prikkelbaar	0.34	0.38	0.34	0.39	0.36	0.39	0.29	0.41	0.45			
11. concentratieproblemen	0.46	0.43	0.45	0.50	0.45	0.46	0.38	0.55	0.54	0.55		
12. slaapproblemen	0.39	0.43	0.39	0.45	0.45	0.34	0.33	0.65	0.52	0.48	0.55	
13. moeheid	0.34	0.36	0.35	0.40	0.42	0.31	0.29	0.72	0.55	0.47	0.56	0.72

De sterke samenhang die we vinden tussen gespannenheid, slaapproblemen en moeheid vinden we bij de andere klachten niet. De relatie tussen maagklachten en hartkloppingen bijvoorbeeld is representatief voor de manier waarop de overige klachten gerelateerd zijn aan elkaar (correlatie rho = 0,38). Zo heeft 4,4% van de respondenten vaak of zeer vaak maagklachten, en 1,4% heeft vaak of zeer vaak hartkloppingen. Op basis van kans is de verwachting dat 0,06% van beide klachten vaak of zeer vaak last hebben ($.044 * .014 = .0006$). Maar in werkelijkheid is dat 0,27%: ongeveer vier keer zoveel als verwacht mag worden wanneer de correlatie nul is. Dit betekent dat beide soorten klachten iets vaker samen voorkomen dan op basis van kans te verwachten is.

De correlatiematrix in Tabel 6.1 leert ons dat er sprake is van enige samenhang tussen de klachten en dat is ook precies de verwachting in een bevolkingsonderzoek waarin een gedeelte van de bevolking dermate ongezond is dat ze meerdere klachten heeft, bijvoorbeeld vanwege een (chronische) aandoening of ernstige ziekte. Maar omdat de verschillende klachten allemaal enigszins samenhangen, zonder duidelijke uitschieters naar boven en naar beneden, is het niet zo gemakkelijk om op basis van de correlaties groepen klachten aan te wijzen die onderling sterk gerelateerd zijn. Deze oppervlakkige indruk op basis van de inspectie van de correlaties wordt bevestigd door een meer diepgaande statistische analyse van de factorstructuur – een statistische methode die

geschikt is om groepen klachten (ofwel factoren) te onderscheiden. Deze analyses wijzen uit dat er niet een zeer duidelijke factorstructuur aan te geven is. Beide datasets laten zien dat de samenhang tussen verschillende gezondheidsklachten zodanig is dat een factoranalyse met één factor 43% van de variantie kan verklaren. Een tweede factor verklaart nog 6% extra variantie: in totaal kan dus 49% van de variantie verklaard worden door de klachten samen te voegen. Hieruit kunnen we enerzijds concluderen dat alle verschillende klachten enigszins samenhangen (maar niet overdreven veel). Anderzijds zou het indelen van de klachten in twee groepen een kleine meerwaarde kunnen bieden.

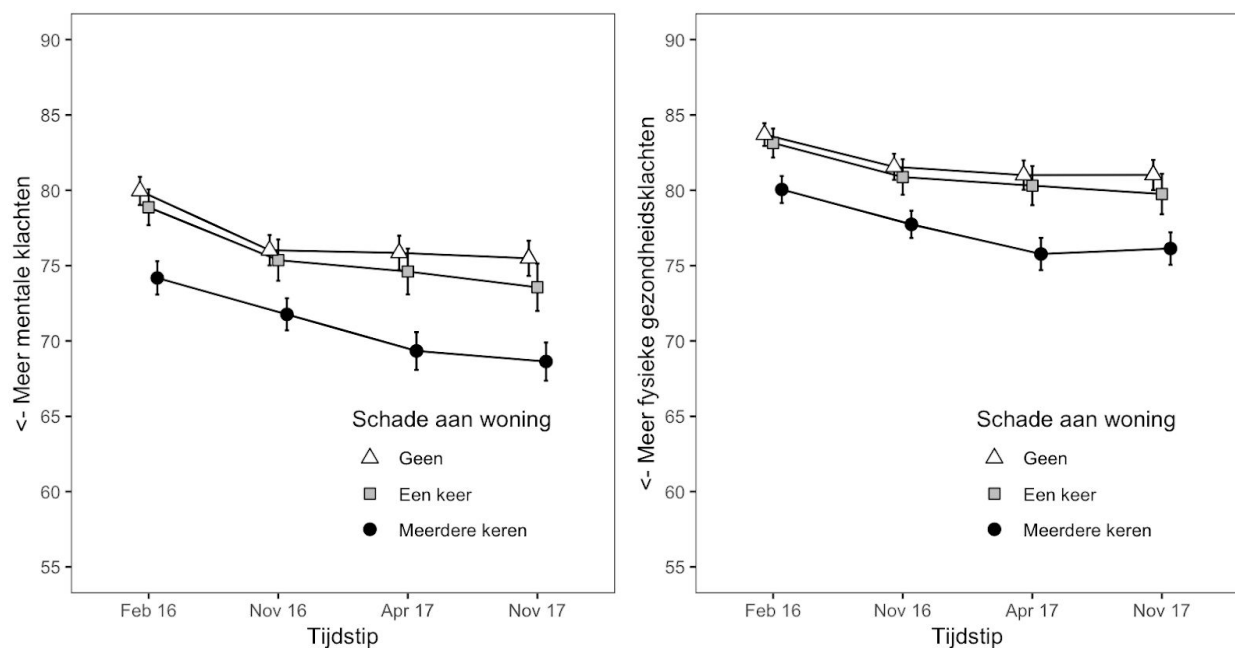
Op basis van zowel theoretische overwegingen over de achterliggende aard van verschillende klachten als de onderlinge verbanden die we in de data zelf zien, concluderen we dat de beste tweedeling er een is tussen klachten van een meer lichamelijke aard (maagklachten, hartkloppingen, hoofdpijn, duizeligheid, overgevoeligheid voor licht of geluid, spierklachten) en van een meer psychosomatische aard (slaapproblemen, moeheid, concentratieproblemen, gespannenheid, somberheid en prikkelbaarheid). Het gaat hier overigens om een gradueel verschil: beide groepen klachten hebben een lichamelijke en psychische component. De factoren zijn sterk gecorreleerd (de correlatie tussen factoren is 0,74, die tussen de somscores van deze variabelen is 0,65). We hebben de somscores van de fysieke en psychosomatische klachten omgescoord naar een schaal van 0 tot 100, waarbij lagere scores aangeven dat een persoon minder gezond is (en dus meer klachten heeft). De analyses laten zien dat mensen over het algemeen iets minder klachten rapporteren op de lichamelijke klachtenlijst dan op de psychosomatische klachtenlijst. De verklaring hiervoor is dat de lichamelijke klachtenlijst een aantal klachten bevat (zoals hartkloppingen) die vrij zeldzaam zijn, terwijl de psychosomatische lijst klachten bevat (zoals slaapproblemen) die vrij vaak voorkomen.

Op basis van deze tweedeling in soorten klachten zijn verschillende vragen te beantwoorden. De eerste vraag is of (meervoudige) schade een ander effect heeft op de psychosomatische en lichamelijke klachten. Dit is van belang omdat nogal eens wordt aangenomen dat schade met name psychische last geeft (bijvoorbeeld omdat mensen gaan piekeren). Het zou daarom kunnen zijn dat de lichamelijke effecten kleiner zijn. Is dat ook zo? We onderzoeken deze vraag eerst met de data van de GGD-monitor (Postmes et al., 2017). We vergelijken de scores met een zogenaamd *linear mixed model* waarin schade de beide klachtenscores voorspelt, controlerend voor geboortjaar, burgerlijke staat en opleidingsniveau. 14.341 personen vulden alle vragen in. Analyses laten zien dat er geen significant interactie-effect is tussen schade en de soort klachten ($p = .91$). Dit betekent dat het effect van schade exact even groot is, ongeacht of het om psychosomatische of fysieke klachten gaat. De data van het Gronings Perspectief panel ondersteunen de conclusie, op basis van 3.602 personen die deze vragenlijsten één of meerdere keren invulden over vier

metingen. Ook hier is de interactie niet significant ($p = .23$). Omdat het hier om bijzonder grote onderzoeken gaat (waardoor zelfs hele kleine verschillen significant zouden zijn) én omdat beide onderzoeken onafhankelijk zijn, concluderen we dat het verschil verwaarloosbaar klein is. De effecten van schade op gezondheidsklachten zijn even groot, ongeacht of het om psychosomatische klachten of om fysieke klachten gaat.

De tweede vraag is of de fysieke en psychosomatische klachten die het gevolg zijn van (meervoudige) schade over tijd een ander verloop hebben. Descriptieve en statistische analyses laten zien: het verloop in klachten ziet er voor fysieke en psychosomatische klachten nagenoeg identiek uit. De effecten over tijd zijn onderzocht in het Gronings Perspectief panelonderzoek. Het hebben van schade gaat over tijd gepaard met een toename van klachten (dit is al beschreven in het eindrapport van Gronings Perspectief fase 1, Postmes et al., 2018, en we repliceren dit effect ook voor de uitgesplitste effecten). Maar deze veranderingen over tijd zijn niet anders voor lichamelijke dan voor fysieke klachten ($p = .90$). Omdat het ook hier om een grote steekproef gaat, is de conclusie gerechtvaardigd dat fysieke en psychosomatische klachten hetzelfde verloop laten zien over tijd. Onder mensen met meervoudige schade (ten opzichte van de groep zonder schade) nemen zowel fysieke als psychosomatische klachten iets meer toe in de loop der tijd. Onderstaande figuur laat deze verandering over tijd zien.

Figuur 6.1. Verandering van psychosomatische en fysieke gezondheidsklachten over tijd, als functie van het al dan niet hebben van schade, met 95% betrouwbaarheidsinterval.



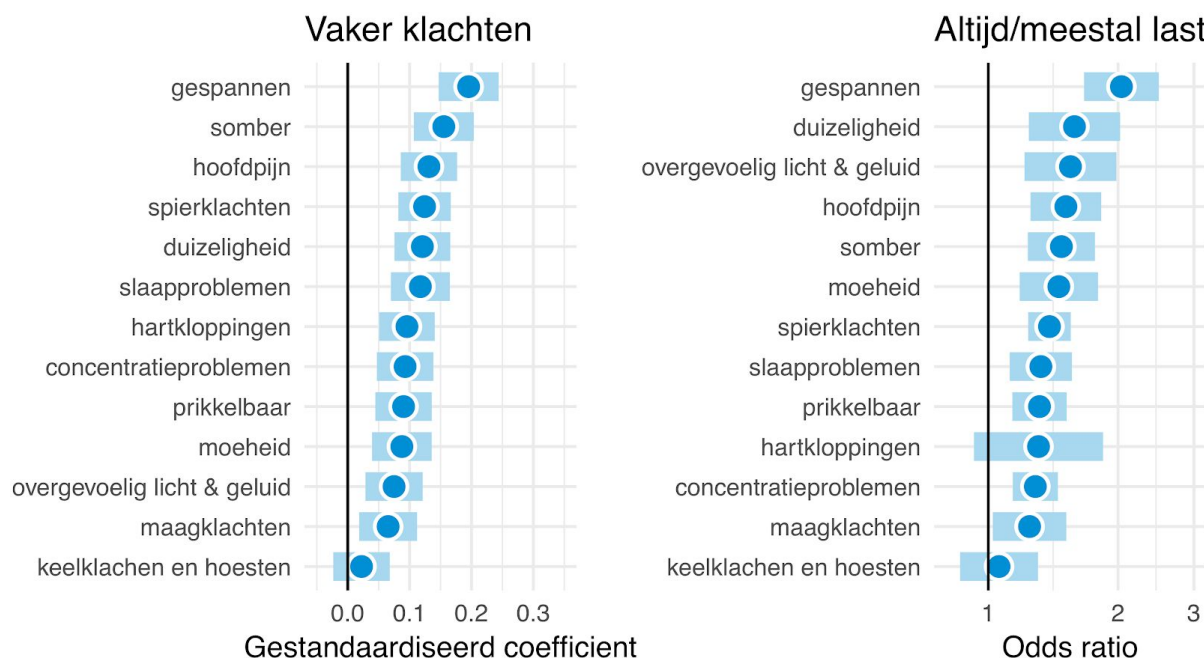
De opsplitsing naar groepen klachten helpt ons dus niet om te onderscheiden welke soort klachten het meest wordt beïnvloed door schade. Daarom hebben we ook gekeken naar de grootte van het effect op de individuele klachten. Figuur 6.2 geeft weer hoe groot de effecten zijn. We rapporteren twee verschillende manieren waarop dezelfde resultaten kunnen worden geanalyseerd: dat helpt een indruk te vormen welke verschillen stabiel zijn en welke niet. De linkergrafiek in Figuur 6.2 laat zien hoeveel vaker mensen met meervoudige schade (in vergelijking met de groep zonder schade) de verschillende klachten rapporteren. De rechtergrafiek laat zien in hoeverre er meer mensen met meervoudige schade zijn die aangeven altijd of meestal last te hebben van de verschillende klachten (met andere woorden: of het aantal mensen met ernstige klachten verschilt voor de twee groepen). In de grafieken is een verticale zwarte lijn zichtbaar: dit is het punt waarbij er geen enkel verschil is tussen de groep met meervoudige schade en die zonder schade. Bij het interpreteren van de grafiek geldt dat als het gemiddelde effect én het 95%-betrouwbaarheidsinterval boven de zwarte lijn uitkomen, de groep met meervoudige schade significant meer klachten heeft c.q. er een groter aantal met ernstige klachten is.

Meer technisch laten de figuren de resultaten zien van twee soorten regressieanalyses. In deze regressies is een weging toegepast om te corrigeren voor verschillen tussen de samenstelling van de steekproef en de totale bevolking, gebaseerd op persoons- en regiokenmerken. De wegingsfactoren zijn bepaald door het CBS (zie CBS, 2017). De resultaten zijn door deze weging representatief voor de Groningse bevolking als geheel. De linkerfiguur laat de grootte van de gestandaardiseerde coëfficiënten zien van een lineaire regressie waarin schade (controlerend voor variabelen sekse, leeftijd, inkomen, burgerlijke staat en opleidingsniveau) voorspelt hoeveel klachten men heeft. Weergegeven is de grootte van het verschil tussen de groep met meervoudige schade en de controlegroep zonder schade. Bij de interpretatie geldt dat een effect van 0,00 betekent dat er geen verschil is. Een effect van 0,10 is een klein effect. De rechtergrafiek laat de grootte zien van de effecten van een binomiaal regressiemodel waarin schade voorspelt hoeveel mensen aangeven meestal of altijd last te hebben van bepaalde klachten. Deze grafiek laat zien wat de *odds ratios* zijn voor de verschillende klachten: een odds ratio van 2 laat zien dat mensen met meervoudige schade gemiddeld twee keer zo vaak aangeven erg veel last te hebben van een klacht in vergelijking met mensen zonder schade.

De klachten die onder mensen met meervoudige schade het sterkst zijn verhoogd, in beide grafieken, zijn een “nervus of gespannen gevoel”. De klachten die niet zijn verhoogd, zijn “hoesten of keelklachten”. De andere klachten zitten daartussenin. Het valt op dat de volgorde in beide grafieken iets verschilt: afhankelijk van welke rekenmethode wordt toegepast, kan de volgorde dus veranderen. De verschillen tussen de effecten zijn echter minimaal. Aan de precieze volgorde moet dan ook niet te veel betekenis worden toegekend.

Op basis van deze analyse kunnen we concluderen dat meervoudige schade leidt tot een relatief sterke toename van een nerveus of gespannen gevoel en tot een toename van allerlei andere klachten variërend van somberheid tot maagklachten. Daarbij zien we een vergelijkbare toename van de meer psychische en de meer lichamelijke klachten. Deze conclusie is geheel in lijn met de literatuur over de gezondheidsproblemen die als gevolg van rampen kunnen optreden (zie bijvoorbeeld Yzermans, van den Berg, & Dirkzwager, 2009).

Figuur 6.2. Grootte van het effect van meervoudige schade (vergeleken met controlegroep) op verschillende gezondheidsklachten, met 95% betrouwbaarheidsinterval. Links een analyse die laat zien in hoeverre men in de groep met meervoudige schade meer klachten heeft. Rechts een analyse die laat zien of er meer mensen zijn die altijd of meestal last hebben van deze klachten.



Verdiepende analyses: risicogroepen

Een andere vraag die we met behulp van verdiepende analyses kunnen beantwoorden, luidt als volgt: zijn er groepen aan te wijzen die bovengemiddeld veel (of weinig) last hebben van de gaswinningsproblematiek? Enerzijds kijken we naar de invloed van *demografische* kenmerken en bevolkingsgroepen. Zijn ouderen bijvoorbeeld zwaarder getroffen dan jongeren? Of ouders met thuiswonende kinderen? Zijn de risico's hoger voor mensen in de laagste inkomensgroepen? Of zijn de risico's anders voor mannen of vrouwen? Anderzijds kijken we naar groepen die kenmerken hebben die heb

bovengemiddeld kwetsbaar zouden kunnen maken: mensen die zich eenzaam voelen en mensen die het afgelopen jaar in geestelijke gezondheidszorg waren of in zorg bij een vrijevestigd psychiater.

Er zijn veel aanvullende analyses uitgevoerd om al deze vragen (en meer) te beantwoorden. Kort gezegd laten de analyses zien dat (meervoudige) schade ongeveer dezelfde invloed heeft op de gezondheid van alle verschillende groepen die we kunnen onderscheiden in dit onderzoek.

Eerst een korte uitleg van de aanpak. Om verschillen tussen deelgroepen te onderzoeken moeten zogenaamde interactie-effecten worden berekend. Dat doen we met de meest volledige dataset waar we over beschikken: de GGD-gezondheidsmonitor die eind 2016 is afgenomen, met 16.668 deelnemers. Om het verschil tussen deelgroepen te bepalen analyseren we met een regressiemodel in hoeverre de verschillende gezondheidsindicatoren worden voorspeld door schade, controlerend voor leeftijd, burgerlijke staat, opleidingsniveau, inkomen, gezinssituatie en geslacht. Vervolgens wordt de interactie tussen (bijvoorbeeld) leeftijd en schade toegevoegd aan een nieuw model. Als schade bijvoorbeeld een groter effect zou hebben op ouderen dan op jongeren, dan zou de interactie significant worden. Het verschil in verklaarde variantie tussen het model met en zonder deze interactieterm geeft aan hoe groot de invloed is van dit effect. Vanwege de grootte van de steekproef is statistische significantie niet zo'n relevant criterium: ook zeer kleine effecten kunnen significant zijn als het aantal deelnemers erg groot is, zoals hier het geval is. We kunnen daarom beter naar het percentage verklaarde variantie kijken dat de interactie verklaart.

De resultaten van de analyses worden samengevat in Tabel 6.2. De rijen van de tabel geven aan welke groepen er zijn onderscheiden. Leeftijd is uitgedrukt in jaren. Burgerlijke staat onderscheidt mensen die alleenstaand en niet alleenstaand zijn. Opleidingsniveau is verdeeld in drie groepen volgens de standaard onderwijsindeling van het CBS (zie CBS, 2016). Inkomen is ingedeeld in vijf kwintielen. Gezinssituatie maakt onderscheid tussen personen die wel en niet met kleine kinderen wonen. De laatste demografische variabele is onderscheid naar geslacht. We maken ook onderscheid naar de hoeveelheid schade in de omgeving (per postcodegebied), of mensen zich eenzaam voelen (in vier groepen van niet eenzaam tot zeer ernstig eenzaam) en of mensen in geestelijke gezondheidsbehandeling zijn.

De kolommen onderscheiden drie indicatoren voor gezondheid: gezondheidsklachten, psychische gezondheid en ervaren gezondheid.

Wat opvalt in Tabel 6.2 is dat de meeste interacties weinig tot zeer weinig variantie verklaren. We lichten er enkele effecten uit om te illustreren dat het doorgaans om kleine en nogal lukrake resultaten gaat. Het effect van de interactie tussen inkomen en schade op gezondheidsklachten verklaart de meeste variantie: 0,17% (ofwel 1,7 promille). Zoals de tabel eveneens laat zien, is hier geen sprake van een consistent patroon. De interactie tussen inkomen en schade verklaart veel minder variantie voor psychische gezondheid en ervaren gezondheid (respectievelijk 0,07% en 0,05%). Bovendien is het patroon van de resultaten niet identiek is voor de verschillende gezondheidsmaten. Voor gezondheidsklachten wordt de interactie veroorzaakt doordat in de groep met enkelvoudige schade (ten opzichte van de groep zonder schade) de lagere en hogere inkomens iets meer klachten hebben en de middeninkomensgroep juist iets minder klachten. Een verklaring hiervoor hebben we niet: het zou kunnen dat het hier om een toevalstreffer gaat. Al met al geeft dit resultaat dus weinig inzicht in het bestaan van risicogroepen.

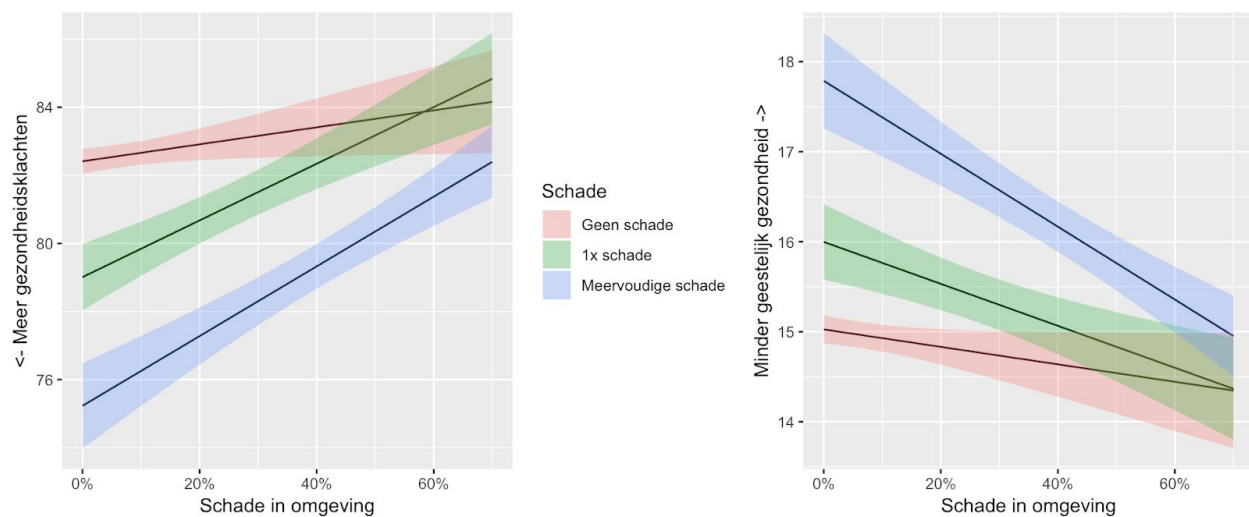
Een ander effect dat eruit springt omdat het iets groter is dan de andere, is de interactie tussen geslacht en schade op ervaren gezondheid. Dit effect verklaart 0,12% variantie. Uit de tabel blijkt dat ook hier geen sprake is van een consistent patroon. De interactie tussen geslacht en schade verklaart geen variantie in gezondheidsklachten en psychische gezondheid (0,00% en 0,01% respectievelijk). Het effect is ook niet goed te interpreteren: mannen voelen zich over het algemeen iets gezonder dan vrouwen, maar voor mensen met één keer schade is dat verschil er niet.

Er zijn andere effecten die eveneens iets groter zijn en die wél een consistent patroon laten zien. De eerste is de interactie tussen schade in de omgeving en schade aan de eigen woning. Tabel 6.2 laat zien dat deze interactie gemiddeld 0,10% variantie verklaart (ofwel 1,0 promille). Dat is niet heel veel. Maar hier is wél sprake van een consistent patroon. Figuur 63 laat zien hoe dat patroon eruit ziet voor gezondheidsklachten en voor psychische gezondheid (het patroon voor ervaren gezondheid is niet wezenlijk anders, maar omdat het effect iets minder sterk is, laten we het hier niet zien). De grafieken in Figuur 6.3 laten enerzijds mooi zien dat de groep met meervoudige schade significant slechter scoort op de gezondheidsmaten. Anderzijds laat de grafiek óók zien dat die verschillen iets groter zijn in de postcodegebieden met weinig schade.

Tabel 6.2. Risicogroepenanalyse: Verklaarde variantie door interactie-effecten tussen verschillende factoren en (meervoudige) schade voor drie verschillende gezondheidsuitkomsten, met gemiddelde over de drie klachten.

Factoren	Gezondheidsklachten	Psychische gez.	Ervaren gez.	Gemiddelde
Leeftijd	0.00	0.00	0.02	0.01
Burgelijke staat	0.06	0.03	0.02	0.04
Opleidingsniveau	0.05	0.01	0.05	0.04
Inkomen	0.17	0.07	0.05	0.10
Gezinssituatie	0.11	0.07	0.01	0.06
Geslacht	0.00	0.01	0.12	0.05
Schade omgeving	0.14	0.09	0.08	0.10
Eenzaamheid	0.24	0.09	0.00	0.11
GGZ behandeling	0.09	0.14	0.06	0.10

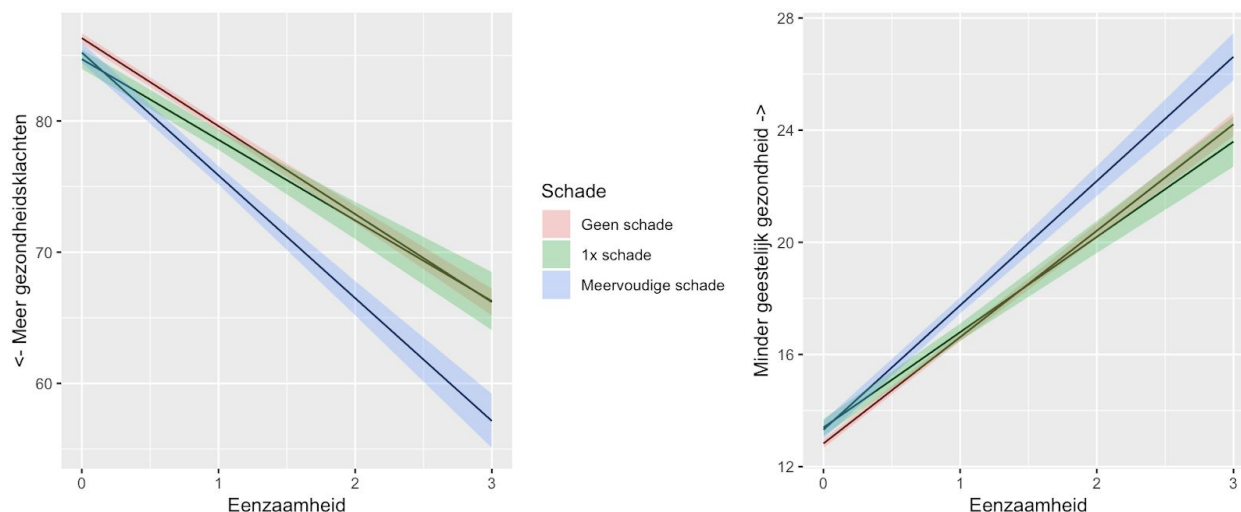
Figuur 6.3. Interactie-effecten tussen schade in de omgeving en (meervoudige) schade op gezondheidsklachten en geestelijke gezondheid, met 95% betrouwbaarheidsintervallen.



Ook eenzaamheid laat vergelijkbare effecten zien voor gezondheidsklachten (0,24% verklaarde variantie) en geestelijke gezondheid (0,09% verklaarde variantie). In Figuur 6.4 is te zien dat met name de bewoners met meervoudige schade meer risico lopen als ze

eenzaam zijn. Maar ook voor mensen die niet eenzaam zijn is het effect van schade op gezondheid nog steeds significant.

Figuur 6.4. Interactie-effecten tussen eenzaamheid en (meervoudige) schade op gezondheidsklachten en geestelijke gezondheid, met 95% betrouwbaarheidsintervallen.



Tenslotte lopen mensen die in behandeling zijn bij GGZ of een vrijgevestigd psychiater een iets hoger risico als ze meervoudige schade hebben. Dat effect is zowel waarneembaar voor gezondheidsklachten (0,9% verklaarde variantie), psychische gezondheid (1,4% verklaarde variantie) als ervaren gezondheid (0,6% verklaarde variantie). Maar ook hier is het van belang om erop te wijzen dat schade eveneens een risico is voor mensen die niet in behandeling zijn.

Al met al is onze conclusie dat er in de meeste interacties geen noemenswaardige patronen zijn te ontdekken. Met andere woorden: er zijn geen groepen die boven- of benedengemiddelde gezondheidsnadelen hebben door de schadeproblematiek. Er is een effect van schade op gezondheid en er zijn effecten van variabelen als inkomen en geslacht. De risico's die aan beide verbonden kunnen zijn, tellen bij elkaar op: mensen met meervoudige schade hebben een iets slechtere gezondheid, mensen met een lager inkomen ook. Maar het is niet zo dat de risico's van schade zich bij de ene groep veel sterker voordoen dan bij de andere.

Er zijn drie interacties die iets meer variantie verklaren. De eerste is dat de effecten van schade op gezondheid iets groter zijn in gebieden met relatief weinig schade en iets kleiner in gebieden met veel schade. Er zijn verschillende mogelijke verklaringen voor dit resultaat. Het kan zijn dat in de dorpen van Noordoost-Groningen (waar relatief de meeste

schade is) meer sociale steun is dan in de stadswijken van steden als Groningen, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl (waar wijken zijn met relatief iets minder schade), of dat men in gebieden met minder schade eerder het gevoel heeft er alleen voor te staan omdat er minder medestanders zijn. Het kan ook zijn dat mensen buiten de kern van het bevingingsgebied relatief vaker te maken hebben met afwijzing van schade en bijkomende conflicten rondom schadeafhandeling, of dat zij kwalitatief minder goede ondersteuning krijgen van instanties of gemeenten die zich bekommeren om de gaswinningsproblematiek. De exacte oorzaken voor dit verschil zijn vooralsnog onbekend. Zeker is in ieder geval dat mensen met meervoudige schade meer zorg behoeven. Voor hen die buiten de kern van het aardbevingingsgebied wonen is aannemelijk dat dat, gemiddeld, nog iets meer het geval is dan voor hen die in de kern wonen.

Risico's zijn eveneens iets hoger voor mensen die eenzaam zijn en voor mensen die in behandeling zijn bij GGZ of psychiater. Ook deze groepen behoeven dus iets meer zorg.

Verdiepende analyses: toekomstperspectief en hoop

In voorgaande rapporten en in het huidige rapport laten we zien dat mensen met meervoudige schade een grotere kans hebben om stressgerelateerde gezondheidsproblemen te ontwikkelen dan mensen zonder en mensen met enkelvoudige schade. In 2017 hielden we interviews met 64 mensen met schade. In het Eindrapport van Gronings Perspectief (Postmes et al., 2018a) schreven we al over de oorzaken die mensen in deze interviews geven voor het ervaren van stress. Tevens rapporteerden we over de ontwikkelingen over de tijd heen (bijvoorbeeld: bij welke mensen neemt stress toe over de tijd en waarom). In de afgelopen periode hebben we de interviews opnieuw geanalyseerd, deze keer om meer inzicht te krijgen in de groep bewoners die het grootste risico lopen om gezondheidsklachten te ontwikkelen: bewoners met meervoudige schade. Hoe gaan zij om met de gevolgen van de gaswinning? Wat maakt dat sommigen ondanks wat ze meemaken hoop behouden en een perspectief voor de toekomst zien, terwijl anderen er somber van worden?

We hebben voor deze analyse de informatie uit de interviews met de deelnemers gecombineerd met informatie van deze respondenten uit de panel-data. Van de 64 geïnterviewde deelnemers hadden 37 mensen meervoudige schade. Deze 37 mensen zijn in twee groepen opgedeeld: deelnemers die in de panelvragenlijst aan hebben gegeven nooit tot soms hoopvol te zijn (N=14) en deelnemers die vaak tot altijd hoopvol zijn (N=22). Eén deelnemer antwoordde 'weet ik niet' bij deze vraag over hoop en is dus buiten beschouwing gelaten. Uit beide groepen (weinig vs. veel hoop) zijn elk 5 deelnemers willekeurig geselecteerd die zijn meegenomen in de huidige analyse. In de analyse is in het

bijzonder gekeken naar de antwoorden op de vragen over hoe mensen de toekomst zien, wat hun verwachtingen zijn voor de toekomst en wat zij in de toekomst nodig zullen hebben. Een schets van de antwoorden op deze vragen per deelnemer wordt gegeven in Bijlage B. Hieronder worden de antwoorden samengevat.

Weinig hoop

Uit de interviews blijkt dat mensen die in de vragenlijst aangeven dat ze nooit of soms hoopvol zijn, de gaswinningsgerelateerde problemen graag achter zich willen laten, maar tegelijkertijd niet verwachten dat de situatie zal veranderen of dat zij er zelf iets aan kunnen veranderen. Ze zien überhaupt geen tot weinig concrete oplossingen, en als ze die wel zien, zien ze geen kans dat deze ook daadwerkelijk gaan gebeuren.

“Ik denk dat we [over vijf jaar] nog niet veel verder zijn als nu.”

“Ik verwacht, laat ik heel eerlijk zijn hè, ik verwacht helemaal niks. Ik verwacht precies hetzelfde, alleen met een nieuwe jas.”

Deze deelnemers geven verschillende verklaringen waarom zij de toekomst soms zo somber inzien. Sommigen van hen zijn veel bezig met of en wanneer de grote klap komt, en ze zijn bezorgd over de gevolgen waar ze dan mee te maken krijgen. De zorg van een andere deelnemer zit meer in bijkomende persoonlijke omstandigheden zoals ziekte, en hoe de gaswinningsproblematiek en het ziektebeeld elkaar versterken. Anderen zijn door schade en schande wijs geworden: een deelnemer was jaren geleden nog vol vertrouwen dat het allemaal goed zou komen, maar heeft dat vertrouwen verloren door de problematiek en door de hoeveelheid ellende die zij nog verwachten.

“Het enige waar ik nou op dit moment mee bezig ben is gewoon met mezelf. Om de boel hier te redden. [...] Maar hoe lang dat ik dat volhoud dat weet ik niet. Ik weet het niet. Ik weet ook niet hoever dat me lichaam dingen toelaat. Dat weet ik ook niet.”

“Eerst denk je: komt allemaal wel goed, ik maak me niet druk. En kijk, iedere keer als ze op bezoek kwamen dan gingen we natuurlijk naar een hoger [stress]niveau.”

Deze deelnemers, die weinig hoopvol zijn, zijn daarnaast allen sterk wantrouwend jegens de betrokken partijen, zowel over hun intenties als hun capaciteiten om de situatie op te lossen. Eén deelnemer zegt dat er geen deskundige is die kan garanderen dat er niet iets ernstigs gebeurt, en een andere deelnemer zegt dat hij/zij helemaal niets meer verwacht van de verantwoordelijke partijen. Het lijkt erop dat er bij deze mensen een soort interactie

speelt tussen hun eigen situatie (zoals hiervoor beschreven) en het wantrouwen naar de overheid.

“En [wat ik kwalijk vind] is de overheid. Er is zoveel geld en zoveel winst gemaakt met die gaswinning, en dan de mensen zo wegzetten. Dat vind ik heel erg kwalijk. [...] Die mensen hebben ook de tranen in hun ogen en de wanhoop, dan denk ik; nou, moet je zo met je bevolking omgaan? Dat vind ik eigenlijk het ergste.”

“En het blijft ook onveilig. [...] Geen enkele, geen enkele inwoner of deskundige die geeft ons garantie dat er niet iets ernstigs gebeurt.”

Bij een aantal van deze deelnemers heeft de problematiek geleid tot een ‘perspectiefbreuk’: de plannen die ze hadden gemaakt en het beeld dat ze hadden van de toekomst, komen niet langer overeen met de verwachte werkelijkheid.

“[De toekomst] zien we wel somber in. Vooral als ik dan kijk naar hoe wij onze toekomst uitgestippeld hadden.”

Veel hoop

De mensen die in de vragenlijst aangeven dat ze vaak tot altijd hoopvol zijn, lijken zich ook te realiseren dat zij geen (of slechts in beperkte mate) invloed kunnen uitoefenen op de situatie. In plaats van hierdoor de moed te verliezen, stellen zij vast dat het daarom ook geen zin heeft om zich er druk over te maken. Zij nemen de toekomst zoals die komt. Hierbij relativeren ze soms hun situatie: het kan nog erger. Aan de andere kant merkt een deelnemer op dat hij/zij niet verwacht dat zijn/haar gezin beïnvloed zal worden door de problematiek. Daarnaast benoemt een deelnemer dat het ook belangrijk is zelf een keus te maken: hoe ga je om met de dingen die je op je bordje krijgt? Deze deelnemer vindt dat mensen ook hun eigen verantwoordelijkheid hebben in de omgang met de problematiek.

“Waarom zou ik me druk maken om iets wat ik helemaal niet overzien kan?”

“Dat is voor ons persoonlijk natuurlijk heel vervelend als de hele boel ontruimd moet worden en weet ik het, maar ja. Ook daar heb ik geen positieve of negatieve gevoelens bij, dat is dan gewoon zo. Ja.”

“En ik heb altijd gezegd van hè, wat gebeurt er met de waarde van m’n woning? Maar ik weet wel dat dat ons gezin niet verder kan beïnvloeden.”

Deze deelnemers verwachten doorgaans niet dat er in de toekomst iets ernstigs zal gebeuren met hun huis of hun persoonlijke situatie. Eén van de deelnemers ervaart de huidige schade aan zijn/haar huis zelfs niet als probleem in zijn/haar leven. En ook meer in het algemeen lijkt het dat, hoewel deze mensen ook meervoudige schade hebben en daar zorgen over hebben, zij meer zorgen hebben over de impact op anderen of over Groningen als geheel dan over de impact op hun eigen leven. Ze merken op dat de sfeer in Groningen grimmiger wordt en ze vinden dat de verantwoordelijke instanties in deze niet adequaat handelen. Over het algemeen is er ook in deze groep een sterk wantrouwen naar de intenties en de capaciteiten van politiek en de betrokken instanties. Maar ook hierover zegt een deelnemer dat het geen zin heeft hierover gefrustreerd te raken, omdat daarmee de verantwoordelijke partijen toch niet beïnvloed worden.

“Maar dit gemodder zal blijven doorgaan. En de politiek komt er ook niet uit.”

“Ik verwacht dat wij, nou, ik denk dat we er de komende 10 jaar nog niet vanaf zijn. [...] Het zal even doorrommelen. En ik hoop voor andere mensen ook, al helemaal die heel veel schade hebben op die zwakkere woningen, dat de schade voor hun beperkt zal blijven en dat ze krijgen waar ze recht op hebben, en dat ze niet afgescheept worden. Want dat gevoel krijg ik wel.”

“Waar ik eigenlijk wel een beetje bang voor ben, is dat het grimmiger wordt. Dan krijg je mensen die zich miskend of ontkend voelen.”

“Ik kan me er nog zo boos om maken of ik kan er nog zo gefrustreerd om raken, maar denk jij nou echt dat ik daarmee meneer Alders of meneer Kamp daarmee ga beïnvloeden?”

Conclusie

In deze tien interviews zochten we naar een antwoord op de vraag: Wat maakt dat sommigen, ondanks de gebeurtenissen die ze meemaken, hoop houden en een perspectief voor de toekomst zien, terwijl anderen er juist somber van worden?

Over het algemeen lijkt het dat beide groepen geen vertrouwen hebben dat er op korte termijn een passende oplossing vanuit de politiek of overheid komt. De deelnemers laten verder geen eenduidig patroon zien in hun verwachtingen van de toekomst en de stress die daarbij komt kijken. We zien enig verschil tussen mensen die aangeven zich weinig versus vaak hoopvol te voelen: in de eerste groep spreken mensen bijvoorbeeld vaker over “de grote klap” en lijken ze in mindere mate in staat om nog oplossingen te zien. Ook kwam

hier naar voren dat de toekomst die men zichzelf toewenste, niet meer gerealiseerd kan worden. De “hoopvolle” groep lijkt vaker de situatie te relativiseren, zelf nog bezig te gaan met oplossingen, verwacht ondanks het gebrek aan oplossingen toch een positieve situatie over vijf jaar, of verwacht simpelweg niet dat er zich ernstige situaties of een grote klap zullen voordoen. Het gebrek aan controle over de situatie lijkt afhankelijk van de persoon tegengestelde effecten te hebben: sommigen krijgen hierdoor het negatieve gevoel dat ze “vastzitten” terwijl anderen het door het gebrek aan controle makkelijker vinden om de problemen los te laten.

Om uit te kunnen leggen waarom sommigen hoop voor de toekomst kunnen behouden en anderen niet, lijkt de mate waarin de problematiek beslag legt op het gehele leven leidend. Hoewel iedereen last heeft van de gevolgen van gaswinning en schade om uiteenlopende redenen, is dit voor een aantal mensen slechts één onderdeel van het leven, terwijl het bij anderen het hele leven overneemt. Het doorsijpelen van de gaswinningsproblematiek in andere onderdelen van het leven lijkt daarom een belangrijke risicofactor voor het verliezen van hoop voor de toekomst. Hierom is het van belang om bewoners in staat te stellen activiteiten te ontplooien waar ze energie van krijgen.

7. Communicatie en informatievoorziening

Samenvatting

Ruim 700 respondenten hebben de afgelopen zes maanden post ontvangen gerelateerd aan de gaswinning, voornamelijk mensen met meervoudige schade. Het betreft in de meeste gevallen brieven over schade en (informatie over) de versterkingsoperatie.

Het grootste deel van de respondenten oordeelt neutraal/gemengd over de brief, terwijl circa een derde (zeer) negatief is over de brief en circa een vijfde (zeer) positief. Veel bewoners die negatief zijn over de brief geven aan dat de brief niet beantwoordt aan hun behoefte: de brief geeft niet de duidelijkheid waar ze op hopen of biedt geen zicht op concrete acties. Daarnaast is de boodschap in de brief voor sommige respondenten negatief (bijvoorbeeld een afgewezen schadeclaim). Bij respondenten die positief oordelen over de brief bevat de brief vaak een positief bericht, voor henzelf of meer in algemene zin. Ook zeggen mensen positief zijn over het feit dat ze geïnformeerd worden, ongeacht de boodschap.

Respondenten geven desgevraagd aan dat zij ten aanzien van communicatie en informatievoorziening behoefte hebben aan een in hun ogen rechtvaardiger gang van zaken, meer tempo in de afhandeling van schade en versterking en meer duidelijkheid en zekerheid. Naast deze inhoudelijke wensen komen ook wensen aan de orde ten aanzien van de wijze waarop gecommuniceerd wordt, waaronder meer transparantie, eerlijkheid en een persoonlijke benadering.

Veel bewoners van het gaswinningsgebied ontvangen met enige regelmaat brieven gerelateerd aan de gaswinning.

In de meting van februari 2019 rapporteren respondenten over hun ervaringen met deze correspondentie. Van de 2.807 personen die hebben deelgenomen aan deze meting, hebben 702 personen (25%) in de afgelopen zes maanden post ontvangen gerelateerd aan de gaswinning. De overige personen hebben geen post ontvangen (2.018 personen, 72%) of weten niet of ze post hebben ontvangen c.q. willen het niet zeggen (87 personen, 3%).

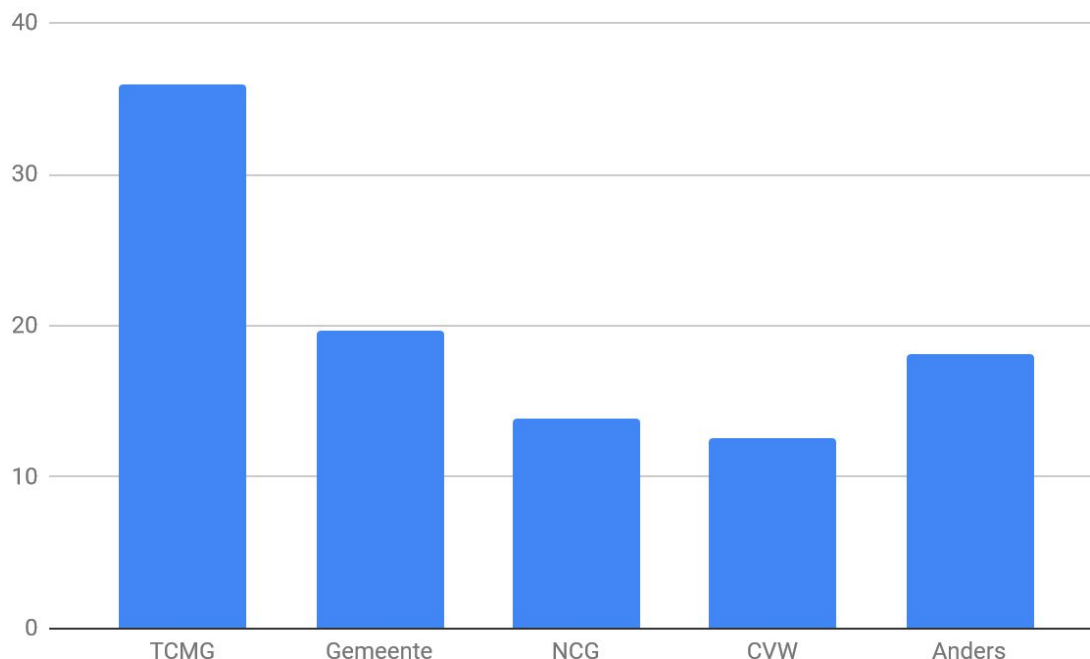
Aan de 702 respondenten die één of enkele brieven hebben ontvangen over de gaswinning, is gevraagd welke van deze brieven de meeste indruk op hen heeft gemaakt, in positief of negatief opzicht. Over deze brief zijn vervolgens enkele vervolgvragen gesteld, namelijk: wie was de afzender, wat was het onderwerp, wat was uw indruk van de brief, kunt u dit toelichten, en wat had u graag anders gezien?. Hieronder geven we eerst een beschrijving

van de afzenders en de onderwerpen van de brieven. Vervolgens gaan we in op de indruk van de respondenten van deze brieven en hun wensen en behoeften.

Afzender en onderwerp

Van de brieven die de respondenten hebben ontvangen (of - in het geval van meerdere brieven - de brieven die hen het meest zijn bijgebleven) is ruim een derde (36%) afkomstig van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) (Figuur 7.1). Eén op de vijf brieven (20%) is afkomstig van de gemeente, terwijl circa één op de zeven brieven verstuurd is door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) (14%) en een vergelijkbaar deel door het Centrum Veilig Wonen (CVW) (13%). De overige brieven (18%) zijn afkomstig van meerdere van bovengenoemde instanties tegelijkertijd of afkomstig van andere instanties, zoals woningcorporaties of stichting WAG.

Figuur 7.1. Afzender van correspondentie gerelateerd aan gaswinning in % (N=702)

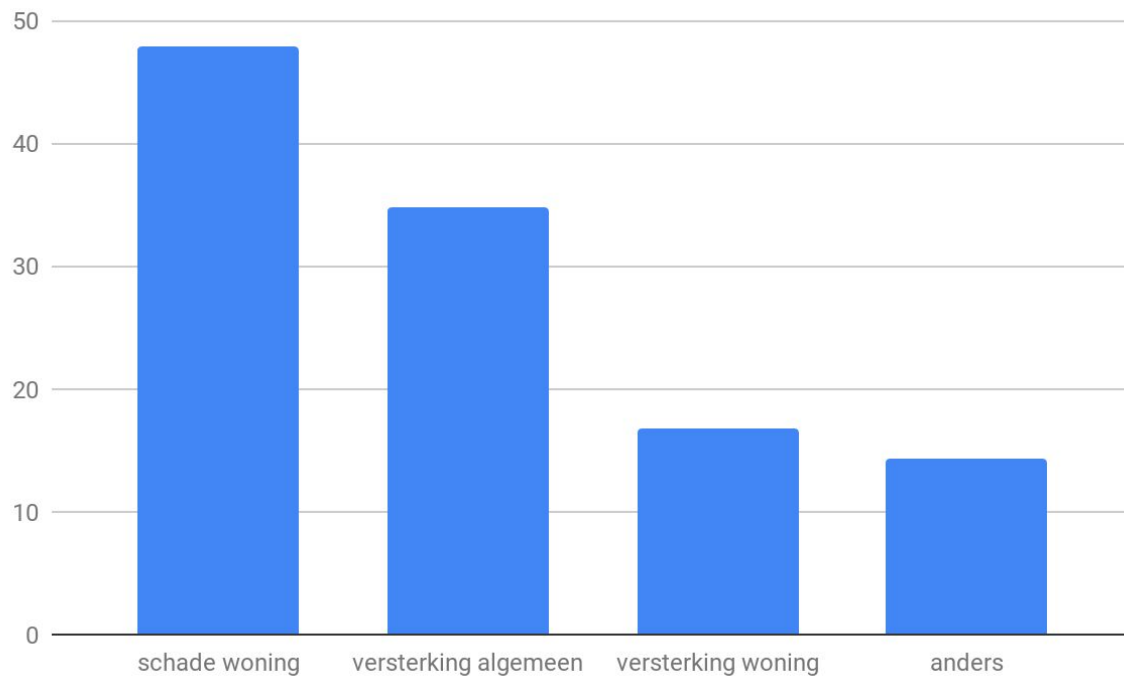


Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd wat het onderwerp was van de brief. Ze konden daarbij kiezen uit één of meerdere van vier antwoordopties: schade aan mijn woning, versterking van mijn woning, versterkingsoperatie in het algemeen, en anders. Figuur 7.2 toont dat bijna de helft van de brieven (48%) betrekking heeft op schade. Circa een derde (35%) van de brieven betreft een bericht over de versterkingsoperatie in

algemene zin, terwijl circa één op de zes brieven (17%) een bericht bevat over de versterking van de woning van de respondent. In 14% van de brieven komt een ander dan bovengenoemde onderwerpen aan bod. Deze brieven gaan bijvoorbeeld over waardedaling van een huis of schade elders dan aan de woning.

Deze resultaten zijn een belangrijke herinnering dat de versterkingsoperatie (die het afgelopen jaar zeer veel aandacht heeft gevraagd en daarmee sterk het beeld lijkt te bepalen van de gaswinningsproblematiek in het algemeen) slechts voor een minderheid van de bewoners een realiteit is die hun leven beïnvloedt. De meeste Groningers die persoonlijk worden geconfronteerd met de negatieve gevolgen van de gaswinning hebben schade aan hun woning. Dat is van belang: deze mensen hebben een concreet probleem aan hun woning dat om een acute oplossing vraagt. De versterking is voor veel minder mensen een heel ander soort van realiteit die hun leven beïnvloedt. Voor de mensen die hier rekening mee moeten houden, geldt dat een forse groep hooguit correspondentie ontvangt over een versterkingsoperatie waar zij ooit mee te maken zouden kunnen krijgen. Als die operatie van start zou gaan, dan is dat in de meeste gevallen niet iets wat op korte termijn enige invloed zal hebben op hun eigen woning en op hun eigen leven (de meeste panden zijn volgens het gehanteerde HRA-model immers veilig of beperkt aan risico onderhevig; de intentie is om de meest riskante panden eerst te inspecteren). Voor hen is de versterking dus vooral een papieren tijger. Een veel kleinere groep bewoners is zelf persoonlijk geconfronteerd met versterking van de eigen woning, bijvoorbeeld omdat hun woning is geïnspecteerd of geïnspecteerd gaat worden. Een nog veel kleinere groep heeft met de uitvoering van de versterking zelf te maken.

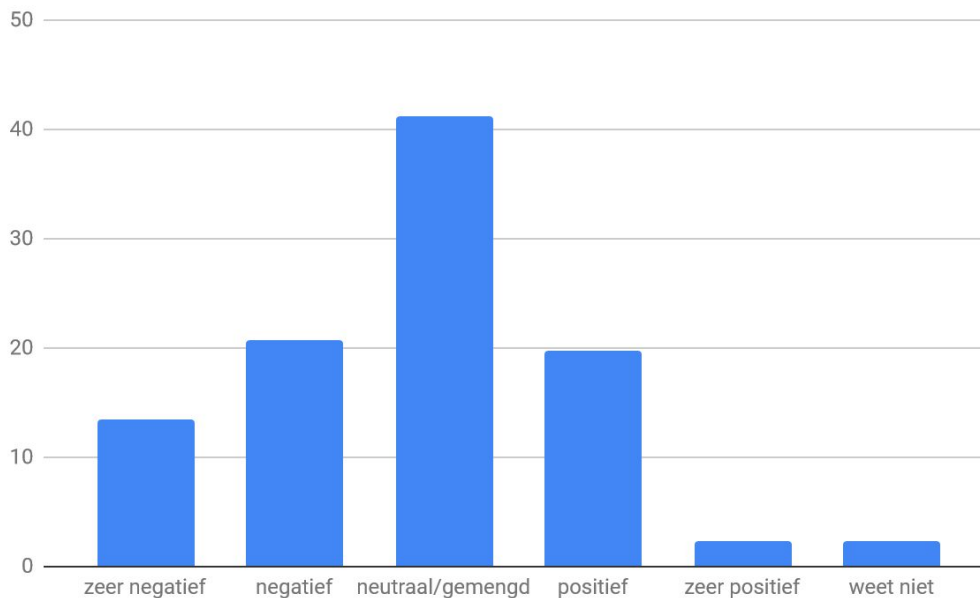
Figuur 7.2. Onderwerp van de correspondentie gerelateerd aan de gaswinning in % (N=702)



Indruk van de brief

We hebben de respondenten tevens gevraagd of hun indruk van de brief overwegend positief of negatief is. Daarbij blijkt dat het grootste deel van de respondenten (41%) een neutraal of gemengd gevoel heeft bij de brief, terwijl circa één derde van de respondenten (34%) (zeer) negatief is en ruim één vijfde (22%) (zeer) positief (zie Figuur 7.3). Een klein deel van de respondenten (2%) geeft aan niet te weten of ze positief of negatief zijn over de brief.

Figuur 7.3. Indruk van de brief in % (N=702)



Hiervoor noemden we dat ruim 700 respondenten een brief hadden ontvangen. Wanneer we deze groep uitsplitsen naar hoeveelheid schade (geen, één keer, meervoudig), zien we dat hiervan slechts 36 responden in de categorie “geen schade” en 95 respondenten in de categorie “één keer schade” vallen. De overgrote meerderheid van de mensen die zeggen post te hebben ontvangen, zijn mensen met meervoudige schade.

We vroegen deelnemers om aan te geven welke gevoelens de brief bij hen opriepen. Deze resultaten zijn weergegeven in Tabel 7.1. Alhoewel bewoners met meervoudige schade de meeste brieven ontvangen, is het interessant om hun gevoelens te vergelijken met de mensen die 1x schade hebben en de groep zonder schade (met de kanttekening dat die laatste groep erg klein is en de resultaten dus niet heel betrouwbaar). Zoals Tabel 7.1 laat zien zijn mensen zonder schade en mensen met 1x schade aangeven zich kalm en rustig te voelen bij het ontvangen van een brief. Bij mensen met meervoudige schade roept de correspondentie vaak gevoelens van machteloosheid en boosheid op. Neerslachtigheid, somberheid en verdriet zijn reacties die soms bij deze groep optreden. Opvallend is ook dat bijna niemand - ongeacht schade - aangeeft een gevoel van controle te ontnemen aan het ontvangen van deze brieven die hoofdzakelijk informatie geven over schadeafhandeling en versterking.

Tabel 7.1. Gevoelens die de brief oproep in % (N=702)

	Geen schade	1x schade	Meervoudige schade
Machteloos	12.00%	20.90%	39.70%

Kalm en rustig	58.70%	44.40%	31.00%
Boos	0.00%	13.10%	29.00%
Neerslachtig en somber	0.00%	9.80%	15.80%
Verdrietig	0.00%	10.90%	15.10%
Hoopvol	12.30%	11.00%	10.10%
Opgelucht	7.80%	7.90%	7.60%
Wanhopig	0.00%	1.20%	5.70%
Zenuwachtig	0.00%	5.10%	4.20%
Gelukkig	8.20%	4.70%	3.00%
Energiek	0.00%	1.20%	1.20%
Gevoel van controle	6.40%	2.00%	0.80%

Toelichting op de indruk van de brief

Respondenten konden hun indruk van de brief toelichten. 627 respondenten hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Veel respondenten die negatief zijn over de brief, geven als reden dat *de brief niet beantwoordt aan hun behoefte*: de brief biedt niet de duidelijkheid waar ze op hopen, geeft geen antwoord op hun vragen of biedt geen zicht op concrete acties. Ook geven sommigen van hen aan dat ze - daar waar in de brief wel (concrete) toezeggingen worden gedaan - geen vertrouwen hebben in het nakomen van deze beloftes.

“Duidelijke taal, maar het zegt niks. Het legt uit, maar voor ons in dit huis levert het alleen op dat we nog lang moeten wachten en wachten en hopen dat ze er geen potje van maken zoals vorige keer.”

“Bieden geen oplossing.”

“Brief leidt tot veel vragen over meetmethode, risico, versterkingsadvies.”

“Allemaal goedbedoelde informatie, waar je niet zoveel mee kunt. Over het algemeen word je, als er echt iets aan de hand is, van de kastje naar de muur gestuurd of naar een andere, weer nieuw opgerichte commissie.”

“Steeds maar weer beloftes maar weinig uitvoering. We worden steeds maar weer in onzekerheid terug geworpen. Rekken en alsmaar rekken ga eens over tot uitvoering. Geloof in daadwerkelijke oplossingen verdwijnt steeds verder.”

Verschillende respondenten geven aan dat ze negatief zijn over de brief, omdat de informatie in de brief *niet congruent* is: dat deze in strijd is met eerdere informatie of niet strookt met de realiteit zoals de respondent deze beleeft.

“(…) Verder is de schade die ik vorig jaar februari heb gemeld opgenomen. Schade die ontstaan is na de laatste bevingen in Zeerijp wordt nu opeens krimpscheuren? We weten niet meer waar we aan toe zijn. (...)”

“Ondanks redelijk veel schade en schadeherstel aan woningen is tot voor kort in communicatie aangegeven dat wij in een gebied wonen dat buiten de schade contouren ligt. Door de brief en de voorlichting van de gemeente blijkt dat er in onze omgeving veel schade is en dat er veel woningen verstevigd moeten worden. (...)”

Een andere veelgenoemde reden voor het negatief beoordelen van de brief is dat *de boodschap in de brief voor de respondent negatief is*. Het gaat in deze gevallen bijvoorbeeld om een afgewezen schadeclaim, een in de ogen van de respondent ontoereikende vergoeding of een bericht over de duur van de procedure (uitstel, wachttijden).

“Te weinig schadevergoeding toegewezen gekregen.”

“Afwijzing van schade als gevolg van gaswinning zonder enige onderbouwing.”

“We moesten weer een paar maanden wachten op schadeherstel.”

“Hun reactie op behandeling van de zaak kon wel 15 maanden gaan duren....”

Waar een *negatieve boodschap* kan leiden tot een negatieve indruk van de brief, geldt andersom ook dat veel respondenten die de brief positief beoordelen, aangeven dat de brief een voor hen *positief bericht* bevat, zoals een toegekende schadevergoeding of subsidie.

“Ik heb de schade vergoed gekregen.”

“Toekenning subsidie zonnepanelen.”

“Wij komen in aanmerking voor sloop nieuwbouw.”

Meer in algemene zin vormt *de inhoud van de brief* voor een deel van de respondenten een reden om de brief positief te beoordelen, ook als de inhoud niet direct betrekking heeft op een positief bericht voor henzelf. Zo geven mensen aan de brief duidelijk te vinden, vertrouwen te hebben in de boodschap in de brief, blij te zijn dat er (eindelijk) actie ondernomen gaat worden of het gevoel te krijgen dat ze serieus worden genomen.

“Was inhoudelijk duidelijk en voor ons goed te begrijpen. Voor vragen werd er ook een tel.nr vermeld waar wij terecht konden voor meer info en hulp indien nodig.”

“Dat er schot in de zaak lijkt te zitten.”

“Ik kreeg het idee dat er eindelijk iets ging gebeuren of in gang gezet gaat worden,”

“Ik verwacht dat men het geheel alsnog keurig oplost/in orde maakt.”

Ongeacht de inhoud van de brief merken enkele respondenten op dat ze positief zijn over het feit dat ze geïnformeerd worden.

“Ik heb tot nu toe geen schade maar vind het goed om op de hoogte te worden gehouden.”

“Eindelijk bericht na jaar wachten (...)”

Tot slot maakt een aantal respondenten een opmerking over de toon van de brief. Een deel van hen is hierover negatief: ze vinden de brief zakelijk of onpersoonlijk. Een vergelijkbaar aantal mensen is tevreden over de toon. Ze noemen de brief ‘correct’, ‘duidelijk’ of spreken van ‘een nette brief’.

Wensen en behoeften

We hebben de respondenten tevens gevraagd wat zij in de correspondentie graag anders hadden gezien. Een klein deel van de respondenten geeft aan dat er niets is dat ze graag anders hadden gezien, vaak omdat ze positief zijn over de brief. 538 van de 702 respondenten noemen wel verschillende zaken die ze graag anders hadden gezien.

In de meeste gevallen hebben de wensen en behoeften van de respondenten betrekking op de inhoud van de brief. Zo geeft ruim eenderde van hen aan dat ze behoefte hebben aan een in hun ogen *rechtvaardig(er)* gang van zaken. Ze pleiten voor een ruimhartig schadeherstel, erkenning, objectieve beoordeling van schade en/of een ruimer versterkingsbeleid.

“Dat de NAM ruimhartiger omgaat met schademeldingen en niet alle schades aanvecht.”

“Erkenning dat de schade door aardbevingen zijn ontstaan en daarom hogere vergoeding.”

“Het heeft geen zin om te blijven uitleggen hoe onrechtvaardig dit allemaal verloopt.”

“Dat alle woningen een versterkingsadvies krijgen en niet alleen degene die aan de goede kant van de streep vallen dankzij het idiote NAM model!!”

Een vergelijkbaar aantal respondenten geeft aan dat ze zouden willen dat er meer wordt *doorgepakt*. Ze hebben behoefte aan meer of snellere actie en willen dat er tempo wordt gemaakt met het afhandelen van de schadedossiers en/of de versterkingsoperatie.

“Snellere behandeling van de schade.”

“Dat er niet zoveel geroepen wordt maar de handen uit de mouwen zou worden gestoken om de schade te herstellen die door de gaswinning is ontstaan.”

“Een brief met als inhoud: we gaan beginnen!”

In het verlengde daarvan wordt in veel antwoorden (circa één op de zes) aangegeven dat de respondenten met de brief graag *meer duidelijkheid en zekerheid* hadden willen krijgen. Ze hebben behoefte aan uitsluitel en harde toezeggingen.

“Dat we uitsluitel kregen over hoe of wat. nu moeten we opnieuw wachten en wel tot ná september 2019.”

“Weten waar we aan toe zijn.”

“Duidelijkheid en antwoord op de vragen die ze zelf stellen in de brief. Volstrekt onduidelijk wat er nu gaat gebeuren.”

“Toezeggingen, duidelijkheid, de datum dat het klaar is, wat gaat er in werkelijkheid gebeuren.”

Ook merken verschillende respondenten (circa één op de elf) op dat ze zouden willen dat de overheid verantwoordelijkheid neemt. Daarbij wordt soms expliciet gerefereerd aan de landelijke overheid, terwijl andere opmerkingen gericht zijn op de regionale overheid. Een aantal respondenten vindt dat de regionale overheid stelling zou moeten nemen tegen de plannen van de landelijke overheid.

“Een helder en transparante houding van NAM & verantwoordelijke overheid, door het boetekleed aan te trekken eens en voor altijd deze affaire af te ronden.”

“Prioriteit aardbevingsproblematiek Groningers.”

“Dat de regionale bestuurders niet akkoord waren gegaan met deze versterkingsafpraak.”

“De gemeenten moeten samen een vuist maken met hun inwoners en eisen dat iedere woning wordt geïnspecteerd. Hier hadden ze in 2012 al mee kunnen beginnen. Ze moeten dus opkomen voor hun inwoners!”

Naast *inhoudelijke* wensen en behoeften komen in een deel van de antwoorden ook wensen en behoeften aan bod ten aanzien van *de wijze waarop* gecommuniceerd wordt. Zaken die aan de orde komen als belangrijke aspecten in de communicatie, zijn onder meer transparantie, eerlijkheid, duidelijkheid, begrip en een persoonlijke benadering. Ook de wens serieus genomen te worden wordt herhaaldelijk door respondenten genoemd.

“Dat er een brief opgesteld was gerelateerd aan de situatie van de bewoner van de woning.”

“Een brief met minder vaagheid en een juiste aanhef, maar met duidelijke termijnen en acties. Maar ik begrijp ook wel dat de gemeente afhankelijk is van Den Haag en dat het onmogelijk is om dan duidelijkheid te geven.”

“Meer aandacht voor ons standpunt.”

“Dat het serieus genomen wordt.”

Richting betere communicatie

Hoe kan de communicatie met bewoners in de toekomst beter? Wat ons betreft is het opvallend dat zoveel bewoners expliciet maken dat de huidige communicatie niet aan hun behoefte voldoet. Er is een verschil tussen datgene wat bewoners verwachten en waar ze overigens ook recht op hebben (afhandeling van schade, een inspectie of de woning nog veilig is) en datgene wat ze in de correspondentie lezen (onduidelijke uitleg over de versterkingsoperatie, informatie over het veronderstelde risico van hun woning waar ze niets mee kunnen en informatie dat hun schade niet opgenomen kan worden). Daardoor ontstaat het schrijnende beeld van overheden en instanties die communicatie inzetten als middel om bewoners te informeren over hun werkwijze in de toekomst, tegen bewoners die zich thuis verbijten omdat er niets gebeurt en om dat wat hen in de toekomst te wachten staat, niet rechtvaardig is.

Referenties

- Bonanno, G. A., Brewin, C. R., Kaniasty, K., & Greca, A. M. L. (2010). Weighing the costs of disaster: Consequences, risks, and resilience in individuals, families, and communities. *Psychological science in the public interest*, 11(1), 1-49.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016). *Standaard Onderwijsindeling 2016*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/classificaties/onderwijs-en-be-roepen/standaard-onderwijsindeling--soi--/standaard-onderwijsindeling-2016>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017). *Gezondheidsmonitor Volwassenen en Ouderen 2016 (GEMON2016)*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/onderzoeksomschrijvingen/korte-onderzoeksbeschrijvingen/gezondheidsmonitor-2016>
- Dirkzwager, A. J., Grievink, L., Van der Velden, P. G., & Yzermans, C. J. (2006). Risk factors for psychological and physical health problems after a man-made disaster: Prospective study. *The British Journal of Psychiatry*, 189(2), 144-149.
- GGD Groningen. (2019). *Aanpak Gezondheidsgevolgen aardbevingen Eindrapport*. Groningen: GGD Groningen
- Nationaal Coördinator Groningen. (2015). *Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen 2016-2020*. Geraadpleegd van <https://www.nationaalcoördinatorgroningen.nl/onderwerpen/meerjarenprogramma/documenten/beleidsnotas/2015/december/16/meerjarenprogramma-ncg-dec-2015>
- Nationaal Coördinator Groningen. (2016). *Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen 2017-2021*. Geraadpleegd van <https://www.nationaalcoördinatorgroningen.nl/onderwerpen/meerjarenprogramma/documenten/beleidsnotas/2016/december/23/meerjarenprogramma-2017-2021>
- Nationaal Coördinator Groningen. (2018). *Veiligheid Voorop en de bewoner centraal*. Geraadpleegd van

<https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/downloads/beleidsnotas/2018/11/22/plan-van-aanpak-mijnraadadvies>

Norris, F. H., Friedman, M. J., & Watson, P. J. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part II. Summary and implications of the disaster mental health research. *Psychiatry: Interpersonal and biological processes*, 65(3), 240-260.

Postmes, T., LeKander, B., Boendermaker, M., Stroebe, K., Richardson, J., Lammerts, G., & Oldersma, F. (2018b). *De maatschappelijke impact van de beving van Zeerijp. Ervaren veiligheid, gezondheid en toekomstperspectief*. Heymans Institute, Rijksuniversiteit Groningen. Geraadpleegd van <https://www.groningsperspectief.nl/rapport-de-maatschappelijke-impact-van-de-beving-van-zeerijp/>

Postmes, T., LeKander, B., Stroebe, K., Greven, F., & Broer, F. (2017). *Aardbeving en gezondheid 2016*. Groningen: GGD Groningen

Postmes, T., Stroebe, K., Richardson, J., LeKander, B., & Oldersma, F. (2016). *Veiligheidsbeleving, gezondheid en toekomstperspectief van Groningers: Wetenschappelijk rapport 1*. Heymans Institute, Rijksuniversiteit Groningen. Geraadpleegd van <https://www.groningsperspectief.nl/wp-content/uploads/2016/07/Rapport-Gronings-Perspectief-1.pdf>.

Postmes, T., Stroebe, K., Richardson, J., LeKander, B., Greven, F., & Broer, J. (2018a). *Gevolgen van bodembeweging voor Groningers: Ervaren veiligheid, gezondheid en toekomstperspectief 2016-2017*. Heymans Institute, Rijksuniversiteit Groningen.

Sandman, H. (2017, 9 juni). *Bedum zoekt de schadeslachtoffers*. Dagblad van het Noorden. Geraadpleegd van <https://www.dvhn.nl/groningen/Bedum-zoekt-de-schadeslachtoffers-22273863.html>

Stroebe, K., Postmes, T., Boendermaker, M., LeKander, B., & Richardson, J. (2018). *De sociale impact van gaswinning in Groningen: Stand van zaken, meting Juni*. Gronings Perspectief. Heymans Institute, Rijksuniversiteit Groningen.

Tweede Kamer 2012-2013, 33 529, nr. 1. Geraadpleegd van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-33529-1>

Tweede Kamer 2015-2016, 33 529, nr. 200. Geraadpleegd van
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-33529-200>

Yzermans, C. J., Van den Berg, B., & Dirkzwager, A. J. (2009). Mental Health and Disasters.